

Galdino · Coelho · Mendes

Flavio Galdino	Diogo Rezende de Almeida	Vanessa F. F. Rodrigues	Isabela Rampini Esteves
Sergio Coelho	Renata Jordão Natacci	Diogo Vinicius Moriki Silva	João Paulo Accioly Novello
João Mendes de O. Castro	José Eduardo G. Barros	Luan Gomes Peixoto	Flávio de Mello A. Ferreira
Rodrigo Candido de Oliveira	Danilo Palinkas	Carlos Brantes	Jacques Felipe A. Rubens
Eduardo Takemi Kataoka	Felipe Brandão	Milene Pimentel Moreno	Camila Silva de Almeida
Cristina Biancastelli	Adrianna Chambô Eiger	Ivana Harter	Maria Eduarda Gamborgi
Gustavo Salgueiro	Lia Stephanie S. Pompili	Maria Carolina Bichara	Marina Rocha
Rafael Pimenta	Mauro Teixeira de Faria	Aline da Silva Gomes	Carolina Bueno de Oliveira
Isabel Picot França	Wallace Corbo	Fernanda Rocha David	
Marcelo Atherino	Isadora A. R. de Almeida	Maria Flávia J. F. Macarini	
Marta Alves	Gustavo Klein Soares	Bruno Duarte Santos	
Cláudia Maziteli Trindade	Rodrigo Saraiva P. Garcia	Júlia Leal Danziger	
Pedro C. da Veiga Murgel	Amanda Torres Hollerbach	Camilla Carvalho de Oliveira	
Gabriel Rocha Barreto	Julianne Zanconato	Tomás de S. G. Martins Costa	

EXMA. SRA. DRA. JUÍZA DE DIREITO DA 2ª VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Processo nº 0237110-51.2017.8.19.0001

ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. - em recuperação judicial, LUMA PARTICIPAÇÕES E EMPREENDIMENTOS LTDA. - em recuperação judicial e MUTANTE PARTICIPAÇÕES E EMPREENDIMENTOS LTDA. - em recuperação judicial (conjuntamente “Grupo Eco Sistemas” ou “Recuperandas”), nos autos da Recuperação Judicial em referência, vêm, por seus advogados abaixo assinados, expor e requerer o seguinte:

Rio de Janeiro
Av. Rio Branco 138 / 11º andar
20040 002 / Centro
Rio de Janeiro / RJ
T +55 21 3195 0240

São Paulo
Av. Brig. Faria Lima 3900 / 11º andar
04538 132 / Itaim Bibi
São Paulo / SP
T +55 11 3041 1500

Brasília
SAUS Sul / quadra 05
bloco K / Nº 17 / salas 501-507
70070 050 / Brasília / DF
T +55 61 3323 3865

NECESSÁRIA EXPEDIÇÃO DE OFÍCIOS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PAGAR
OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ECO SISTEMAS

*O Grupo Eco Sistemas possui recebíveis referentes a serviços prestados e faturados
que estão retidos pelos seus contratantes*

1. Nesta petição, o Grupo Eco Sistemas vem requerer a V. Exa. a adoção de providências essenciais para seu pleno soerguimento, consistente na expedição de ofícios para obtenção dos recebíveis que serão destinados diretamente ao pagamento dos créditos sujeitos a este procedimento e à manutenção das operações das Recuperandas.
2. É com esse objetivo que se pede, nesta oportunidade, que esse MM. Juízo ordene que sejam depositados em favor do Grupo Eco Sistemas, especialmente para tais finalidades, os recebíveis devidos à Eco Sistemas por diversos órgãos públicos.
3. Cumpre desde já esclarecer que esses recursos serão destinados ao pagamento dos créditos concursais existentes contra o Grupo Eco Sistemas e à essencial manutenção das operações das Recuperandas.
4. Conforme já se expôs nestes autos, o Grupo Eco Sistemas atua na área de Tecnologia da Informação e seus serviços consistem sobretudo na implementação e manutenção de sistemas. O Grupo Eco Sistemas é especializado no setor de Saúde, e a sua clientela é quase integralmente composta por entes da Administração Pública.
5. Por isso, o objeto da maior parte dos seus contratos é e sempre foi implantar e manter sistemas operados por diferentes entes da Administração Pública, principalmente em promoção ao direito fundamental à saúde (o Grupo Eco

Sistemas foi responsável, por exemplo, pela implementação do sistema utilizado nas Unidades de Pronto Atendimento – UPAs).¹

6. Apesar de não estar recebendo a tempo e modo pelos serviços que prestou e vem prestando em favor de diversos órgãos públicos, diante da relevância dos seus serviços para a coletividade o Grupo Eco Sistemas sempre executou e continua executando com perfeição todos os seus contratos firmados com a Administração Pública.

7. Nesse sentido, o i. Administrador Judicial, em seu relatório referente ao mês de novembro/2017, registrou que a Eco Sistemas mantinha os exatos 74 contratos que possuía quando ajuizou o seu pedido de recuperação judicial, deixando claro, portanto, que não houve nenhuma rescisão por inexecução (fl. 2021). Hoje alguns desses contratos se encerraram pelo simples decurso do prazo, ao passo em que outros foram firmados pela Eco-Sistemas, de modo que atualmente a empresa possui número igualmente expressivo de contratos ativos.

8. Em reforço a esta realidade, o Grupo Eco Sistemas diligenciou junto a vários entes com os quais mantém contratos vigentes, para que todos atestassem exatamente que *“os serviços estão sendo prestados dentro dos padrões de qualidade e prazos contratados, com a empresa cumprindo fielmente com suas obrigações, nada havendo que desabone sua conduta no atendimento às cláusulas contratuais e legais, até a presente data”*. Nesse contexto, foram obtidos diversos atestados

¹ Nesse sentido, veja-se que de todos os contratos inadimplidos pela Administração Pública que instruem esta petição, apenas um único contrato não tem o seu objeto relacionado ao setor de Saúde, mas que nem por isso é menos relevante para a sociedade. Trata-se do contrato nº 012/2014, firmado com a Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro (“SEASDH”), cujo objeto é a implementação do “Projeto Via Lilás”, que consiste na instalação de terminais de autoatendimento nas plataformas das estações de trem e teleféricos para informar e coletar informações sobre violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro.

comprovando, nos exatos termos acima, que a Eco Sistemas vem cumprindo com perfeição os contratos com aqueles órgãos públicos (Doc. 1).

9. Contudo, apesar de a Eco Sistemas estar adimplente com suas obrigações contratuais, lamentavelmente não se verificou a mesma assiduidade por parte de certos entes públicos no cumprimento de suas obrigações perante o Grupo Eco Sistemas. Conforme exposto na petição inicial desta recuperação judicial, a inadimplência dos órgãos públicos é a principal razão da crise enfrentada pelo Grupo Eco Sistemas.

10. Se houvesse qualquer controvérsia quanto aos serviços prestados, até se poderia imaginar que os entes públicos contratantes lançariam mão de eventuais escusas para o inadimplemento. Mas não é o caso: todas as notas fiscais em aberto, faturas e solicitações de pagamento objeto desta petição foram emitidas mediante autorização dos próprios contratantes, sendo certo que em diversos casos os valores devidos ao Grupo Eco Sistemas já se encontram inclusive empenhados.

11. Nesse sentido, informa-se que esta petição está instruída (i) com todos os contratos firmados junto aos entes públicos inadimplentes, (ii) com as respectivas notas fiscais, faturas e solicitações de pagamento, e (iii) com a ratificação de todos os serviços executados – provas incontestáveis de que o Grupo Eco Sistemas prestou integralmente todos os serviços e da mora dos entes públicos.

12. É inadmissível que os contratantes do Grupo Eco Sistemas possam simplesmente deixar de pagar pelos serviços regularmente prestados e cobrados. Com efeito, mesmo que se argumentasse que esse inadimplemento teria o objetivo de preservar as contas públicas, ainda assim se trataria de medida não apenas drasticamente contrária à moral e ao direito, mas que ainda exige o grave sacrifício de empresas absolutamente viáveis, como é o caso do Grupo Eco Sistemas.

13. Diz-se aqui o óbvio: quando a Administração Pública deixa de pagar os seus contratados, seja o Grupo Eco Sistemas ou qualquer outro particular, além de incorrer em ilícito evidente, está comprometendo diretamente a própria existência dessas empresas.

14. Isso se agrava ainda mais quando se tratam de sociedades que, como o Grupo Eco Sistemas, especializaram-se em atender demandas do Poder Público, e cujas receitas, por conseguinte, originam-se quase que exclusivamente de contratos administrativos.

15. De fato, quando os entes públicos decidem não pagar pelos serviços prestados por essas sociedades em especial, isso implica zerar as suas receitas e deixa-las à própria sorte com todas as suas despesas – as quais, frise-se, em grande medida correspondem aos custos necessários para a execução dos serviços contratados!

16. Assim, pede-se que esse MM. Juízo determine a expedição de ofícios para os órgãos públicos contratantes do Grupo Eco Sistemas identificados ao final desta petição, os quais vêm se recusando a pagar os valores que eles próprios reconhecem serem devidos.

17. Em tais ofícios deverá conter a determinação expressa desse MM. Juízo para que as respectivas quantias sejam depositadas nas contas previamente cadastradas pela Eco Sistemas junto a cada ente contratante, portanto já de conhecimento destes, para o recebimento dos valores respectivos aos serviços prestados.

18. Ressalte-se que, como não poderia ser diferente, os recursos obtidos por meio de pagamento dos entes públicos em cumprimento aos ofícios a serem expedidos nos termos ora requeridos serão destinados com absoluta prioridade ao pagamento dos credores nesta recuperação judicial e à manutenção das atividades das Recuperandas, sendo certo que toda e qualquer utilização de tais recursos será invariavelmente acompanhada pelo Ilmo. Administrador Judicial, pelo Ministério Público e por esse MM. Juízo, com os sabidos rigor e critério que lhes são próprios.

A comprovação dos inadimplementos em questão

19. O Grupo Eco Sistemas hoje amarga as consequências dos inadimplementos em quase cinquenta contratos, firmados com diversos entes da Administração Pública e organizações sociais, bem como em diversos termos de ajustes de contas firmados para pagamento de serviços comprovadamente executados. Todos esses contratos e termos de ajustes de contas instruem esta petição.

20. Os valores em aberto a serem contemplados nas ordens de pagamento a serem expedidas por esse MM. Juízo totalizam a expressiva quantia de R\$ 48.241.114,36 (quarenta e oito milhões, duzentos e quarenta e um mil, cento e catorze reais e trinta e seis centavos), e estão devidamente documentados por meio das notas fiscais, faturas, solicitações de pagamento e demais documentos que seguem anexos a esta petição.

21. Ressalve-se que apenas a documentação relativa aos serviços prestados ao Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (“PRODERJ”) não foram anexados a esta petição, unicamente porque se trata de um volume substancialmente grande de arquivos, cuja consulta se revelaria

extremamente complicada caso precisasse ser realizada por meio do sistema de consulta a processos eletrônicos desse E. Tribunal.

22. Assim, por esse motivo o Grupo Eco Sistemas pede que esses arquivos em particular permaneçam acautelados na Serventia desse MM. Juízo, para que possa ser irrestritamente acessado por esse MM. Juízo, pelo Ilmo. Administrador Judicial e pelo Ministério Público, bem como por qualquer credor mediante autorização desse MM. Juízo.

23. O Grupo Eco Sistemas também comprova, por meio da documentação anexa, que executou efetiva e adequadamente os serviços referentes aos contratos inadimplidos mencionados. Com efeito, a presente petição está instruída com todos os relatórios periódicos que o Grupo Eco Sistemas elaborou durante a execução de cada contrato, detalhando mensalmente os serviços prestados nos períodos inadimplidos, muitos dos quais foram inclusive atestados pelos próprios entes contratantes.

24. Não bastasse, diversas das notas fiscais, faturas e solicitações de pagamento foram assinadas ou inequivocamente recebidas pelos tomadores dos serviços.

25. Desse modo, o Grupo Eco Sistemas ressalta que adotou o cuidado de comprovar minuciosamente cada um dos inadimplementos em questão, o que fez por meio da relação de documentos anexa, na qual esse MM. Juízo pode confirmar, (i) o vínculo contratual mantido entre o Grupo Eco Sistemas e cada ente inadimplente, (ii) os valores devidos por cada ente, (iii) o detalhamento da execução dos serviços por parte da Eco Sistemas e a confirmação dos próprios entes inadimplentes de que os serviços contratados foram efetivamente prestados.

Ordenar que os entes públicos paguem o Grupo Eco Sistemas compete a esse MM. Juízo e encontra respaldo no poder geral de cautela e no princípio da preservação da empresa

26. Como se sabe, após o deferimento do processamento desta recuperação judicial, esse MM. Juízo tornou-se o único competente para decidir sobre assuntos relacionados ao patrimônio do Grupo Eco Sistemas. Nesse sentido é o entendimento consolidado da jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

“(...) O acórdão recorrido adotou entendimento consolidado nesta Corte, segundo o qual a competência do Juízo universal para julgar as causas em que estejam envolvidos interesses e bens da empresa em recuperação, inclusive para aquelas envolvendo reintegração de posse, pois o destino do patrimônio da Suscitante - em processo de recuperação judicial - não pode ser afetado por decisões prolatadas por Juízo diverso, sob pena de prejudicar o plano de recuperação da empresa. (...)” (STJ, Primeira Turma, AgInt no REsp nº 1.663.859/SP, rel. min. Regina Helena Costa. Data do julgamento: 19.09.2017)

27. E um dos fundamentos pelos quais esse MM. Juízo encerra a competência para decidir sobre o patrimônio do Grupo Eco Sistemas é evitar que os bens e direitos das Recuperandas dependam do pronunciamento de diversos outros Juízos.

28. Isso porque essa pulverização da competência para tratar dos assuntos relacionados aos recursos do Grupo Eco Sistemas ocasionaria decisões conflitantes e proferidas por Juízos que não reuniriam o conhecimento sobre a situação econômico-financeira das Recuperandas. Invariavelmente, tal situação levaria à frustração do processo recuperacional.

29. É por esses fundamentos, por exemplo, que a Segunda Seção do E. Superior Tribunal de Justiça sedimentou o entendimento de que compete

exclusivamente ao MM. Juízo da recuperação judicial apreciar eventuais constrições sobre o patrimônio das Recuperandas².

30. Assim, seria ilógico entender que MM. Juízo pode preservar o patrimônio das Recuperandas, livrando-o de constrições indevidas, mas nada poderia fazer em relação a devedores seus que se mantêm inadimplentes quanto a créditos certos, líquidos e exigíveis. Ambos os assuntos, frise-se, são igualmente essenciais para que se viabilize a recuperação do Grupo Eco Sistemas.

31. Desse modo, por deter a competência para decidir sobre o patrimônio do Grupo Eco Sistemas, e com fundamento no poder geral de cautela, esse MM. Juízo também é competente para deferir medidas urgentes com vistas a cessar ilícitos relativos a bens e direitos do Grupo Eco Sistemas. E a competência para conceder medidas urgentes ganha ainda mais relevo quando se tratam de ilícitos que estejam comprometendo a sobrevivência das Recuperandas, como é o caso do inadimplemento por parte de certos entes públicos.

32. É atentando a isso que o Grupo Eco Sistemas pede que sejam expedidas ordens para que estes entes públicos, que reconhecidamente se beneficiaram dos serviços contratados e prestados pela Eco Sistemas, depositem nas contas bancárias já previamente fornecidas pela Eco Sistemas a cada um dos entes listados justamente para o fim de depósito da sua remuneração respectiva, os valores que lhe são devidos, a fim de que estes recursos sejam direcionados aos pagamentos dos credores concursais.

² Nesse sentido: “ (...) É cediço o entendimento da Segunda Seção desta Corte de que é o Juízo onde se processa a recuperação judicial o competente para julgar as causas em que estejam envolvidos interesses e bens da empresa recuperanda, inclusive para o prosseguimento dos atos de execução que envolvam créditos apurados em outros órgãos judiciais (...)” (STJ, Segunda Seção, CC 149.736/DF, rel. min. Marco Aurélio Bellizze. Data do julgamento: 23.06.2017)

33. Frise-se, foi a inadimplência escancarada dos entes públicos nos contratos firmados com o Grupo Eco Sistemas que o lançou na situação de crise atual, e o recebimento dos valores em aberto sem dúvida significará um largo passo no sentido do soerguimento das Recuperandas.

34. Lembre-se que este pedido de recuperação judicial confia exatamente no recebimento dessas quantias para quitar parcela substancial dos créditos submetidos a esta recuperação judicial. A relação umbilical entre a percepção dos recebíveis em questão e o pagamento dos créditos concursais é ressaltada pelo Grupo Eco Sistemas desde a propositura desta ação.

35. Nesse sentido, vejam-se os seguintes trechos da petição inicial, de petições posteriores e do próprio plano de recuperação judicial:

“As Requerentes têm a certeza e a confiança de que a crise de liquidez ora enfrentada é passageira e não deve afetar de forma definitiva a solidez das atividades desenvolvidas. Exatamente por isso, as Requerentes já vêm adotando medidas necessárias para efetuar a cobrança de valores expressivos que lhes são devidos. Como forma de receber os valores a que faz jus o mais brevemente possível, as Requerentes contrataram advogados de conceituados escritórios de advocacia e promoveu diligentemente a adoção das medidas cabíveis contra alguns de seus devedores.” (parágrafos 38 e 39 da inicial – fls. 3/23)

* * *

“Para contornar momentaneamente a fragilidade o inadimplemento de seus contratantes lhes causou, as Recuperandas vêm buscando medidas emergenciais para obterem recursos até que logrem receber o pagamento por todos os seus serviços prestados, como a liquidação dos imóveis aportados pelos sócios nas Recuperandas por meio de

integralização de seu capital social.” (parágrafo 3 da petição de fls. 1677/1688)

* * *

“Ademais, além dos recursos que se espera ver obtidos com a alienação dos imóveis aportados pelos seus sócios e com as novas contratações que venha a celebrar com o Poder Público, o Grupo Eco Sistemas possui importantes quantias a receber, estimadas em R\$ 30 milhões.” (parágrafo 1.4 do plano de recuperação judicial – fls. 1855/1878)

36. Importa dizer, a medida ora pleiteada é nada além da mais clara concretização do princípio da preservação da empresa, positivado no art. 47 da Lei nº 11.101/05. Afinal, sem receber esses valores o Grupo Eco Sistemas encontrará severas dificuldades em superar a sua crise.

37. Nesse cenário, revela-se urgente que sejam expedidas as ordens de pagamento ora pleiteadas, sob pena de comprometer o sucesso desta Recuperação Judicial.

38. Frise-se que a medida ora pleiteada não é novidade nesse E. Tribunal. Pedido idêntico ao presente foi apresentado pela Delta Construções S.A. em sua recuperação judicial e deferido pelo MM. Juízo da 5ª Vara Empresarial. Confira-se:

“Tendo em vista a manifestação favorável do Ministério Público às fls. 5841/5842, oficiem-se os Órgãos Públicos listados pelas recuperandas às fls. 557/5571, determinando que depositem judicialmente todos os créditos devidos às recuperandas, salvo se houver determinação judicial proibindo o pagamento, hipótese que deverá ser informada a este juízo. O levantamento de tais recursos, se não for para pagamento de credores, deverá ser devidamente justificado.” (Doc. 2)

39. Destaque-se, ainda, que o Ministério Público não só não se opôs ao pedido da Delta, como concordou expressamente com o pleito da recuperanda, nos seguintes termos:

“O Ministério Público compreende perfeitamente o inconformismo da Recuperanda com o comportamento aparentemente desleal dos Órgãos Públicos devedores. Realmente, após o decurso de aproximadamente 1 (um) ano, não se opõe o Ministério Público a que o MM. Juízo oficie aos Órgãos Públicos listados, determinando que os mesmos depositem judicialmente os valores devidos à Recuperanda, a fim de tornar possível a superação da crise econômico-financeira” (Doc. 3)

40. Além das manifestações favoráveis do E. TJRJ e do i. Ministério Público, cumpre ressaltar que nenhum interessado apresentou objeção ao referido comando, o que demonstra a plena viabilidade do pedido.

41. Por essas razões, o Grupo Eco Sistemas confia em que será deferida a expedição das ordens de pagamento tal como ora é pleiteado, de modo se assegurar o ágil pagamento dos créditos submetidos a esta recuperação judicial e viabilizar o soerguimento das empresas.

CONCLUSÃO

42. Ante o exposto, o Grupo Eco Sistemas pede que seja determinado aos órgãos públicos inadimplentes para com a Eco Sistemas listados a seguir que paguem os valores devidos pelos serviços prestados, mediante depósito nas contas bancárias já previamente fornecidas pela Eco Sistemas a cada um dos entes listados justamente para o fim de depósito da sua remuneração respectiva, para que estes recursos sejam utilizados, sob fiscalização desse MM. Juízo, para pagamento dos créditos concursais e manutenção das operações das Recuperandas.

43. Para a efetivação do pedido indicado no item (ii) acima, o Grupo Eco Sistemas requer que sejam expedidos ofícios para cada um dos entes abaixo discriminados, com as seguintes determinações:

- (i) Ao INSTITUTO ACQUA – AÇÃO, CIDADANIA, QUALIDADE URBANA E AMBIENTAL, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, deposite, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esse ente para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução dos contratos nº 16/2015, 93/2015, 97/2015 e 51/2016, correspondentes ao montante histórico de R\$ 325.029,10 (Doc. 4-A);
- (ii) Ao MUNICÍPIO DE ARMAÇÃO DE BÚZIOS, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, deposite, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esse ente para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução dos contratos nº 50/2010 e 08/2011, correspondentes ao montante histórico de R\$ 214.886,08 (Doc. 4-B);
- (iii) Ao FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE e ao MUNICÍPIO DE CAMPOS, para que no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, depositem, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esses entes para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução do contrato nº 0047/2016, correspondentes ao montante histórico de R\$ 2.400.000,00 (Doc. 4-C);

- (iv) Ao CISBAF – CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DA BAIXADA FLUMINENSE e ao MUNICÍPIO DE JAPERI, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, depositem, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esses entes para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução do contrato nº J 001/2013, correspondentes ao montante histórico de R\$ 153.573,40 (Doc. 4-D);
- (v) Ao ESTADO DO MARANHÃO e à EMPRESA MARANHENSE DE SERVIÇOS HOSPITALARES-EMSERH, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, depositem, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esses entes para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução dos serviços referidos nos Termos de Ajuste de Contas anexos, correspondentes ao montante histórico de R\$ 1.773.760,93 (Doc. 4-E);
- (vi) Ao INSTITUTO LAGOS RIO - ILR, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, deposite, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esse ente para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução dos contratos anexos, correspondentes ao montante histórico de R\$ 2.326.772,48 (Doc. 4-F);
- (vii) Ao FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE NILÓPOLIS e ao MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, depositem, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto

a esses entes para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução do contrato nº 006/2013, correspondentes ao montante histórico de R\$ 75.328,00 (Doc. 4-G);

- (viii) Ao MUNICÍPIO DE NOVA IGUAÇU, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, deposite, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esse ente para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução dos contratos nº 003/ASSEJUR/2009 e 054/ASSEJUR/2014, correspondentes ao montante histórico de R\$ 1.836.667,45 (Doc. 4-H);
- (ix) Ao MUNICÍPIO DE PETRÓPOLIS, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, deposite, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esse ente para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução do termo nº 25/2016 e mediante solicitações pontuais, correspondentes ao montante histórico de R\$ 5.658.398,87 (Doc. 4-I);
- (x) Ao MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DE MERITI, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, deposite, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esse ente para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução do contrato SEMUS nº 03/2015, correspondentes ao montante histórico de R\$ 432.768,00 (Doc. 4-J);

- (xi) Ao ESTADO DO RIO DE JANEIRO e à SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS (SEASDH) para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, depositem, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esses entes para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução do contrato nº 012/2014, correspondentes ao montante histórico de R\$ 2.496.863,76 (Doc. 4-K);
- (xii) Ao CENTRO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ e ao ESTADO DO RIO DE JANEIRO para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, depositem, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esses entes para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução do contrato nº 018/2009 e respectivos aditivos, bem como conforme Termos de Ajustes de Contas, correspondentes ao montante histórico de R\$ 28.746.586,29 (Doc. 4-L); e
- (xiii) À VIVA RIO, ao MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, à SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE E DEFESA CIVIL (SMSDC), à SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL e à SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento do ofício, depositem, na conta previamente cadastrada pela Eco Sistemas junto a esses entes para recebimento de sua remuneração, os valores devidos em decorrência dos serviços prestados pela Eco-Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. em execução dos contratos nº 054/2012,

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

030/2013, 043/2013, 056/2013, 069/2013, 040/2014, 065/2014,
029/2015, 067/2015, 070/2015, 072/2015, 077/2015, 087/2016,
088/2016, 089/2016, 90/2016, 133/2016, 156/2016 e 168/2017,
correspondentes ao montante histórico de R\$ 1.797.480,00 (Doc. 4-M).

44. O Grupo Eco Sistemas requer que, pelas razões expostas acima, seja deferido o acautelamento, na Serventia desse MM. Juízo, de pen drive contendo a documentação relativa à prova da execução dos serviços em benefício do PRODERJ, que as Recuperandas já possuem sob sua posse e que prontamente apresentarão perante esse MM. Juízo após o deferimento das medidas ora pleiteadas.

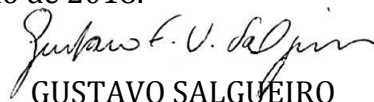
45. Por fim, o Grupo Eco Sistemas ressalta que retirará para entregar em mãos todos os ofícios indicados nesta petição.

Nestes termos,
Pedem deferimento.

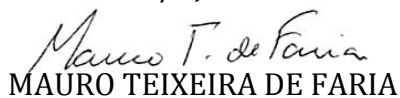
Rio de Janeiro, 26 de junho de 2018.



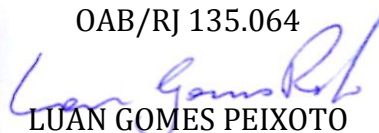
FLAVIO GALDINO
OAB/RJ 94.605



GUSTAVO SALGUEIRO
OAB/RJ 135.064



MAURO TEIXEIRA DE FARIA
OAB/RJ 161.530



LUAN GOMES PEIXOTO
OAB/RJ 189.791



MARIA CAROLINA BICHARA
OAB/RJ 200.665

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Itaboraí

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Itaboraí

Instrumento Contratual

016/2012-CS 015/2012

TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE E TREINAMENTO, FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO- ILR, E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

O INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0004-04, situado à Rod. BR 493, S/N, - Manilha - Itaboraí/RJ, qualificado como Organização Social, conforme Decreto nº 30.780, de 02 de junho de 2009, neste ato representado por seu presidente **José Marcus Antunes de Andrade**, portador da Cédula de Identidade nº 3.962.167 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 530.342.528-20, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora **Eco Empresa de Consultoria e Organização em Sistema e Editoração Ltda**, estabelecido na Rua Presidente Backer, 149 – 12º andar – Icaraí - Niterói - RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representada por **Marco Aurélio Duarte Silva**, portador da Carteira de Identidade nº **04.364.792-4 IFP**, inscrito no CPF sob o nº **638.691.447-34** e/ou **Luiz Antônio Duarte Silva**, portador da Carteira de Identidade nº **04.963.353-0 IFP**, inscrito no CPF sob o nº **784.246.907-53** a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº 016/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes: Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

Considerando que o fornecedor selecionado praticará o mesmo preço apresentado na proposta de 20 de julho de 2012, anexada a este Contrato;

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a **Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) de Itaboraí**, sob gestão da OS Lagos-Rio, sendo modularizado para atender as áreas de Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, Internação de Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle de Medicamentos, conforme especificações do Termo de Referência.

CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assunção da gestão das UPAs pelo **CONTRATANTE**.

1
a

CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas no Edital e no Termo de Referência.

CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) entregar o objeto, na quantidade, qualidade, local e prazos especificados no Termo de Referência e em conformidade com o disposto neste Contrato.
- b) entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**, estando incluídos no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, etc.
- c) apresentar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal, comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e impostos fiscais dos funcionários que atuem diretamente na execução do presente contrato;
 - c.i) a não apresentação desses comprovantes poderá acarretar na retenção dos créditos da **CONTRATADA**.
- d) declarar, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer ao **CONTRATANTE** todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- e) na eventualidade de suspensão ou revogação do Contrato de Gestão firmado entre a **CONTRATANTE** e a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro poderá sub-rogar-se nos direitos e deveres decorrentes do presente Contrato, visando a continuidade dos serviços ora contratados.

CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada Nº 016/2012 CS**, o **ILR** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo Único - No preço acima já estão inclusos os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

CLÁUSULA 6ª - DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Edital.

Parágrafo Primeiro - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - Os materiais cujos padrões estejam em desacordo com a especificação do Termo de Referência, ou danificados deverão ser recusados pelo responsável pela fiscalização do Contrato, que determinará a sua imediata substituição.

Parágrafo Terceiro - A fiscalização do **CONTRATANTE** não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluía ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização realizada pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, sito à Rua da Assembleia, 10, Parte 2617 - Centro - CEP nº 20011-901, após a entrega do objeto.

Parágrafo Segundo - O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias a contar da entrega da nota fiscal.

Parágrafo Terceiro - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada.

Parágrafo Quarto - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação.

CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

As possíveis falhas no fornecimento dos produtos decorrentes do presente Contrato sujeita a **CONTRATADA** a pagar uma multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento) da Ordem de Compra, além de indenizar o **CONTRATANTE** pelos danos causados.

Parágrafo Único - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de o **CONTRATANTE** rescindir unilateralmente o Contrato.

CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) o atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado;
- d) o desatendimento das determinações regulares do **CONTRATANTE** na fiscalização da execução do Contrato;
- e) a decretação de falência da **CONTRATADA**;
- f) a dissolução da **CONTRATADA**;
- g) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h) por deliberação do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expreso consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no site do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

O **CONTRATANTE** promoverá a publicação do extrato deste instrumento no seu site.

Parágrafo Único - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, e nº da Concorrência Simplificada.

CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.


E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 01 de agosto de 2012.



CONTRATADA

2ª OFICINA
VIDE VERSO



Luiz Antônio Duarte Silva

ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO
EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA

CONTRATANTE



José Marcus Antunes de Andrade
INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR

Testemunha

NOME

RG

Testemunha

NOME

RG

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H ITABORAÍ.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0004-04, situado à Rodovia BR 493, s/n, Manilha, Itaboraí, CEP 24.855-256, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Itaboraí, gerida pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

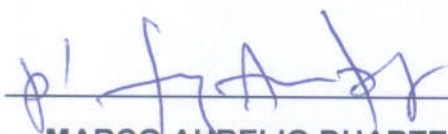
1 15
Q

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de agosto de 2013.



MARCO AURELIO DUARTE SILVA
ECO EMPRESA DE CONSULTORIA
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E
EDITORAÇÃO LTDA



FABIO ANDRADE DE SOUZA
INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME
RG

NOME
RG

TERMO DE RESCISÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS – RIO E EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA., PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UP A 24H ITABORAÍ.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de Nº 07.813.739/0004-04, situado à Rod. BR 493, s.n.º - Manilha – Itaboraí/RJ, neste ato representado por seu Diretor Administrativo – Financeiro, **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, portador da Carteira de Identidade nº 139.278 OAB/RJ, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **DISTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade rescindir o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

As partes resolvem de comum acordo e na melhor forma do direito, rescindir, a partir da data de assinatura do presente Termo, o contrato de prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para a Unidade de Pronto Atendimento.

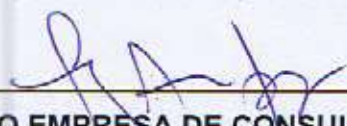
CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA



Por força da presente rescisão, as partes dão por terminado o Contrato de que trata a Cláusula Primeira, nada mais tendo a reclamar uma da outra, a qualquer título e em qualquer época, relativamente às obrigações assumidas no ajuste ora rescindidas.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Termo, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2015.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDI-
TORAÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

Testemunha
NOME
RG

Testemunha
NOME
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Itaboraí

Prova dos serviços

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

[UPA ITABORAÍ]



AGOSTO 2014

1. INTRODUÇÃO

Este relatório refere-se à descrição e ao acompanhamento dos serviços técnico especializado desenvolvido pela Empresa **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS- INSTITUTO LAGOS RIO** para implantação do Sistema UPA 24h. Versão PaperLess, Fluxo *PaperLess Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE ITABORAÍ**, situada na Rodovia BR 493, s/n – Monta Verde – Itaboraí - Rio de Janeiro - RJ.

As atividades de acompanhamento consideram as diretrizes do processo de contratação por Carta-Consulta nº 054/20112 tendo como base o Termo de Contrato nº 048/2012 firmado entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OS LAGOS**.

As atividades compreendidas neste relatório referem-se à competência de **agosto de 2014** e são atinentes à demanda de monitoramento e suporte, cujas informações subsidiam a composição deste documento, relacionada à: *descrição do sistema oferecido, dos instrumentos de acompanhamento (Documentos Normativos) utilizados para construção do histórico da prestação de serviços, da operacionalização do projeto, da descrição da equipe técnica disponibilizada e das entregas no período.*

Em complementaridade, são anexados os Relatórios de Status, possíveis documentos comprobatórios dos treinamentos realizados e relatórios de produção da Unidade.

2. A SOLUÇÃO INTEGRADA

A solução UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os sistemas que compõem a solução são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um sistema multiusuário e arquitetura multinível, com todos os módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.

Os serviços ora oferecidos, mantém o controle de acesso aos sistemas configuráveis por usuário, com senhas individualizadas, com restrições através de grupos de usuários.

Conforme preconiza o contrato, a Unidade conta ainda com a disponibilização da ferramenta de Business Intelligence: o INTUS. Direcionado para gestão da unidade ou de uma rede, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações em saúde.

O INTUS possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais implantados nas unidades de saúde. Cabe ao gestor definir os parâmetros de normalidade para cada item de avaliação de modo a construir um painel de situação que reporte situações de alerta ou críticas, que demandem investigação.

a. OS SISTEMAS

A Unidade Contempla o fluxo *PaperLess Full*, com as versões do Sistema UPA 24h.

KLINIKOS - versão 5.5.3.18 com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

STOK - versão 2.12.26.

3. OPERACIONALIZAÇÃO DO PROJETO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas técnicas e monitoramento remoto cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial.

Durante o período de **21 de julho a 20 de agosto de 14** a Unidade recebeu 07 (sete) visitas técnicas nos dias 24, 25 e 30 de julho e 06, 08 e 22 de agosto e 02 (dois) visitas operacionais nos dias 22 de julho e 07 e 19 de agosto de 14. Durante as visitas técnicas e monitoramentos realizados pela equipe de implantação foram verificados os seguintes itens:

Tabela 1: Monitoramento.

Checklist UPA		
Setor	Módulo do Sistema	Status
Acolhimento	Urgência e Emergência/	Funcionando sem ocorrências.
	Pré-Atendimento/Acolhimento	
Registro	Urgência e Emergência/	Funcionando sem ocorrências
	Pré-Atendimento	

Classificação de Risco 1	Urgência e Emergência/ Pré-Atendimento/ Classificação de Risco	Funcionando sem ocorrências.
Classificação de Risco 2	Urgência e Emergência/ Pré-Atendimento/ Classificação de Risco	Funcionando sem ocorrências.
Atendimento Social	Urgência e Emergência/ Atendimento Social	Funcionando sem ocorrências.
Sala de Exames Radiológicos	Radiologia	Funcionando sem ocorrências.
Laboratório	Laboratório	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
Sala de Medicação	Urgência e Emergência/ Posto de Enfermagem	Funcionando sem ocorrências.
Consultório 1	Urgência e Emergência/ Atendimento/Médico	Funcionando sem ocorrências.
Consultório 2	Urgência e Emergência/ Atendimento/Médico	Funcionando sem ocorrências.
Consultório 3	Urgência e Emergência/ Atendimento/Médico	Funcionando sem ocorrências.
Consultório 4	Urgência e Emergência/ Atendimento/Médico	Funcionando sem ocorrências.
Consultório Odontológico	Urgência e Emergência/ Atendimento/Odontologia	Funcionando sem ocorrências
Sala de Procedimento	Urgência e Emergência	Não tem computador.

Sala de Sutura	Urgência e Emergência	Não tem computador.
Observação Amarela Adulta	Urgência e Emergência/ Atendimento/Médico	Funcionando sem ocorrências.
Observação Amarela Pediátrica	Urgência e Emergência/ Atendimento/Médico	Computador apresentando erro, informado ao responsável e solicitado para realizar atualização do IE.
Sala Vermelha	Urgência e Emergência/ Atendimento/Médico	Funcionando sem ocorrências.
Almoxarifado	STOK	Funcionando sem ocorrências.
Farmácia	STOK	Funcionando sem ocorrências.
Sala Direção Geral	Urgência e Emergência/ Administração/Relatórios	Funcionando sem ocorrências.

Tabela 2: Monitoramento - Infraestrutura.

Infraestrutura*	Setor*	Status*
Painel de Chamadas Versão 2.0.0.4		Funcionando sem ocorrências.
Estação/totem de Pesquisa de Satisfação		Funcionando sem ocorrências.
Servidor de BI		Não possui.
Servidor de Banco/Aplicação		Funcionando sem ocorrências.
Impressora de BAM		Não possui.
Leituras Ópticas		Funcionando sem ocorrências.

Impressoras de Pulseiras		Não possui.
Caixa de Áudio		Funcionando sem ocorrências.
Câmera de Monitoramento de Fila		Funcionando sem ocorrências.
Nobreak APC-SMART-UPS 1500		Não instalado.

a. TREINAMENTO

Durante o período não houve registro de solicitações de treinamento, com o objetivo de capacitar novos profissionais.

b. DEMONSTRATIVO DE UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS

i. Total de Acolhimento dos últimos 3 meses

Tabela 2: Acolhimento por Clínica.

	21/05 a 20/06	21/06 a 20/07	21/07 a 20/08
Assistente social	18	11	25
Clínica Médica	7234	7016	4926
Odontologia	673	672	673
Pediatria	2646	2316	2570
Total	10571	10015	11194

O gráfico abaixo demonstra uma inconsistência no total de acolhimentos realizados pela Unidade nos últimos 03 (três) meses.

Gráfico 1: Pacientes Acolhidos.



ii. **Total de registros nos últimos 3 (três) meses.**

Tabela 3: Registros por Clínica.

	21/05 a 20/06	21/06 a 20/07	21/07 a 20/08
Assistente social	249	194	175
Clínica Médica	7088	6847	7747
Odontologia	691	692	676
Pediatria	2601	2273	2529
Total	10629	10006	11127

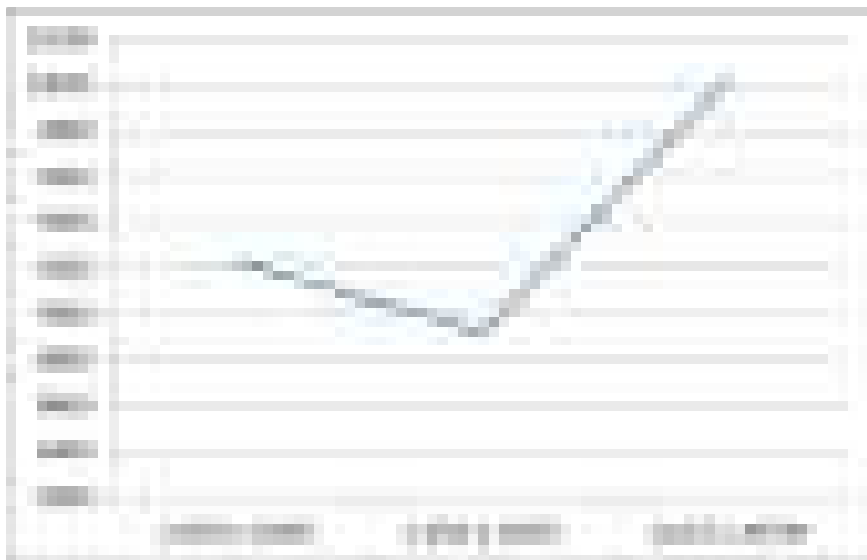
iii. **Total de Atendimentos nos últimos 3 (três) meses.**

Tabela 4: Atendimento por Clínica.

	21/05 a 20/06	21/06 a 20/07	21/07 a 20/08
Assistente social	243	187	159
Clínica Médica	6277	6218	7002
Odontologia	624	602	629
Pediatria	2081	1915	2224
Total	9225	8922	10014

O total de atendimentos realizados pela Unidade, reforça uma inconsistência no número de pacientes atendidos nos últimos 3 (três) meses.

Gráfico 2: Atendimentos realizados



iv. **Total de pacientes classificados nos últimos 3 (três) meses.**

Tabela 5: Classificação de Risco por Clínica.

	21/05 a 20/06	21/06 a 20/07	21/07 a 20/08
Assistente social	1	2	2
Clínica Médica	6958	6740	7596
Odontologia	54	68	42
Pediatria	2531	2253	2482
Total	9544	9063	10122

c. SUPORTE TÉCNICO

A Eco Sistema disponibiliza suporte remoto 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- ✓ E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA24h - (Service Desk 24horas): *suporte.upa@ecosistemas.com.br*;
- ✓ Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 2712-0493.

Caso a equipe não consiga resolver remotamente o problema reportado é providenciado o deslocamento de um técnico com base nos SLA's previstos em contrato.

Considerando a estrutura de treinamentos e o funcionamento dos sistemas de maneira regular e satisfatória, foram registrados 34 (trinta e quatro) atendimentos pelo Service Desk, sendo 32 (trinta e dois) fechados com êxito e 02 (dois) pendentes. Os atendimentos prontamente recepcionados foram atinentes a: esclarecimento de dúvidas, auxílio na operacionalização dos sistemas e criação de logins e senhas.

d. INFORMAÇÕES GERENCIAIS

A UPA Itaboraí conta com servidor para hospedagem do INTUS.

Para que a prestação de contas não seja impactada, a Equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os indicadores **SES 01 e SES 02** e os encaminha para a OS Lagos.

São gerados mensalmente, conforme solicitação da OSS, os relatórios com as informações sobre a **Pesquisa de Satisfação; o TOP 10 (CID's com maior incidência) e de Procedimentos.**

Além das planilhas **Indicadoras SES01 - Lagos e Indicadores SES02 - Lagos** encaminho a planilha **Lagos - UPA - Atendimentos Acima do Limite**, referente ao mês de julho de 2014. Estes relatórios foram enviados a OS no dia **02 de agosto de 2014**.

Em 01 de agosto de 2014 não houve efetivação da renovação do contrato de manutenção dos equipamentos da unidade, portanto a partir desta data a manutenção do hardware, pontos lógicos e telefonia não fazem mais parte do escopo do contratado com a Eco sistemas.

e. EQUIPAMENTOS

Conforme preconiza por Carta-Consulta nº 056/20112 tendo como base o Termo de Contrato nº 050/2012 a Empresa Eco está responsável pela Assistência Técnica e manutenção dos equipamentos locados na unidade sendo estes: computadores, impressoras e central telefônica.

Durante o período houve o registro de 02 (dois) atendimentos para a equipe do Servisse Desk. Os atendimentos prontamente recepcionados foram atinentes a manutenções preventivas; avaliação da central telefônica e ou pontos de rede.

Os mesmos foram fechados com êxito e 06 (seis) demandas para a Equipe de suporte de campo.

As ocorrerão realizadas no período pelo suporte de campo foram:

- ✓ 24 de julho – Verificado computador do almoxarifado, parque de equipamento e atualização do Skype;
- ✓ 25 de julho – Verificado scanner do setor Serviço social;
- ✓ 30 de julho – Preparação do novo painel de chamado e supervisionar a chegada do novo parque de equipamento.
- ✓ 06 de agosto – Acompanhamento da finalização da troca do novo parque de equipamentos;
- ✓ 08 de agosto - Acompanhamento da finalização da troca do novo parque de equipamentos;
- ✓ 22 de agosto - Verificado computador do almoxarifado, parque de equipamento e atualização do Skype.

f. EQUIPE TÉCNICA

A Equipe Técnica disponibilizada atendimento ao estabelecido no Contrato que se refere a um quadro simplificado de profissionais em operação.

A Eco Sistemas disponibiliza uma equipe que conta com profissionais multidisciplinares prontos a atuar nas diversas demandas geradas pela Unidade.

Esta Equipe Operacional é composta por: Coordenação, Supervisão, Apoio Técnico, Análise de Negócios e Plantonista.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas ao longo do Projeto, sempre com o objetivo de dar continuidade à prestação dos serviços de saúde à população.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento da Direção da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além da implantação de sistemas, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização, da integralidade dos serviços.

ecco

SISTEMAS

Informação + Conhecimento =
Gestão

saúde +
Inovação =

A saúde da sua
GESTÃO

inovocrio

Tecnologia da Informação

TECNOLOGIA + SUSTENTABILIDADE = INOVAÇÃO

Estado de Minas Gerais
Saúde



RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA ITABORAÍ]



NOVEMBRO 2014

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

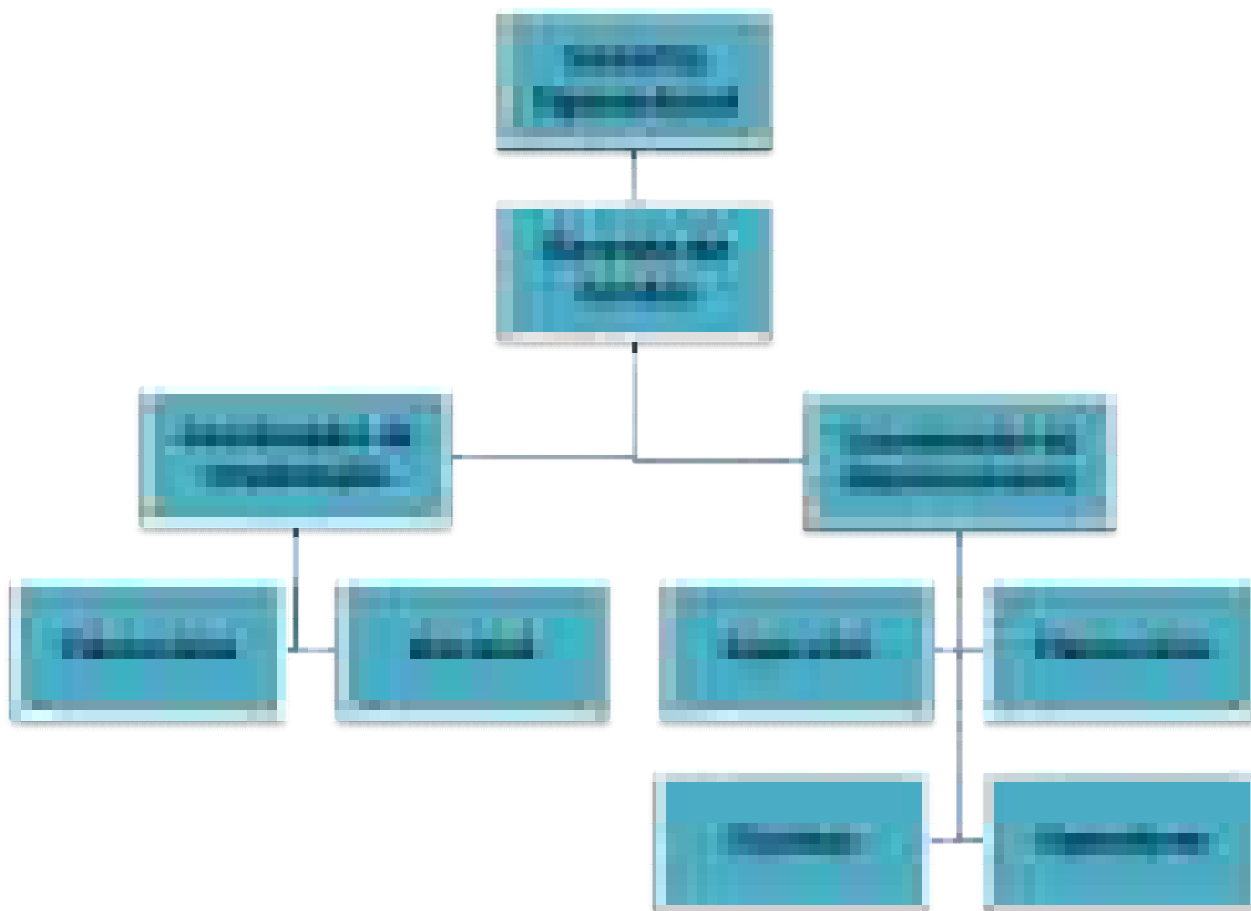
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro** de 2014 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de outubro a 20 de novembro de 14** as visitas foram realizadas nos dias: 24 de outubro e 17 e 18 de novembro de 2014.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK

	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

01	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
01	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS VIVA;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 04 de novembro, conforme solicitação.

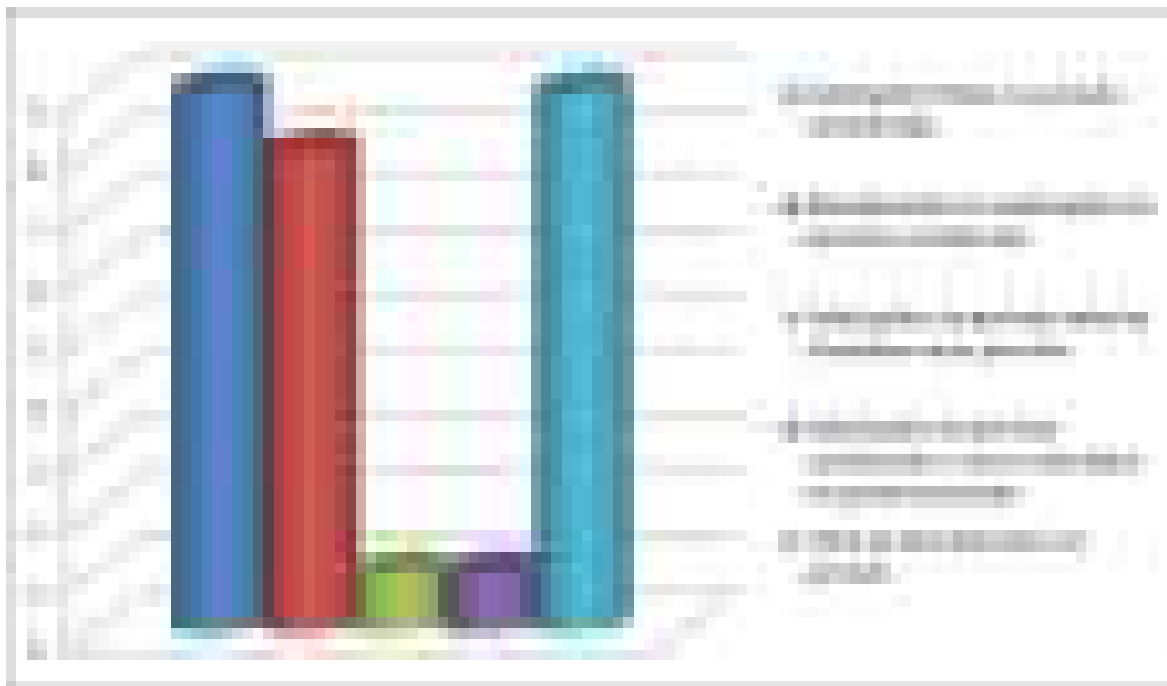
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

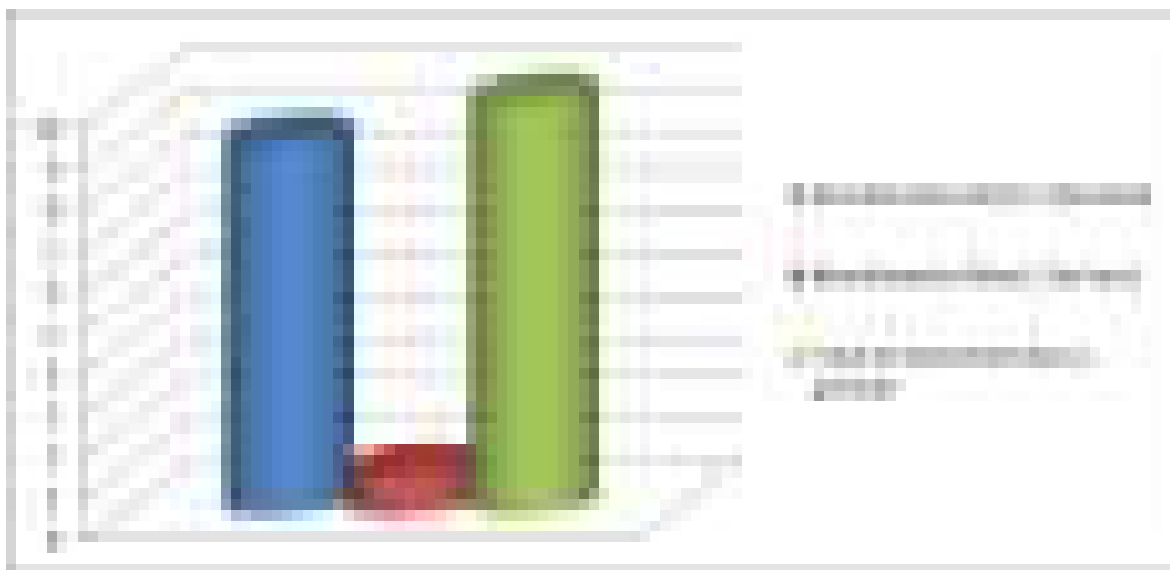
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	09
Atendimentos às solicitações do período considerado	08
Solicitações do período anterior atendidas neste período	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	09



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	09
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	01
Total de Atendimentos no período	10



Observações:

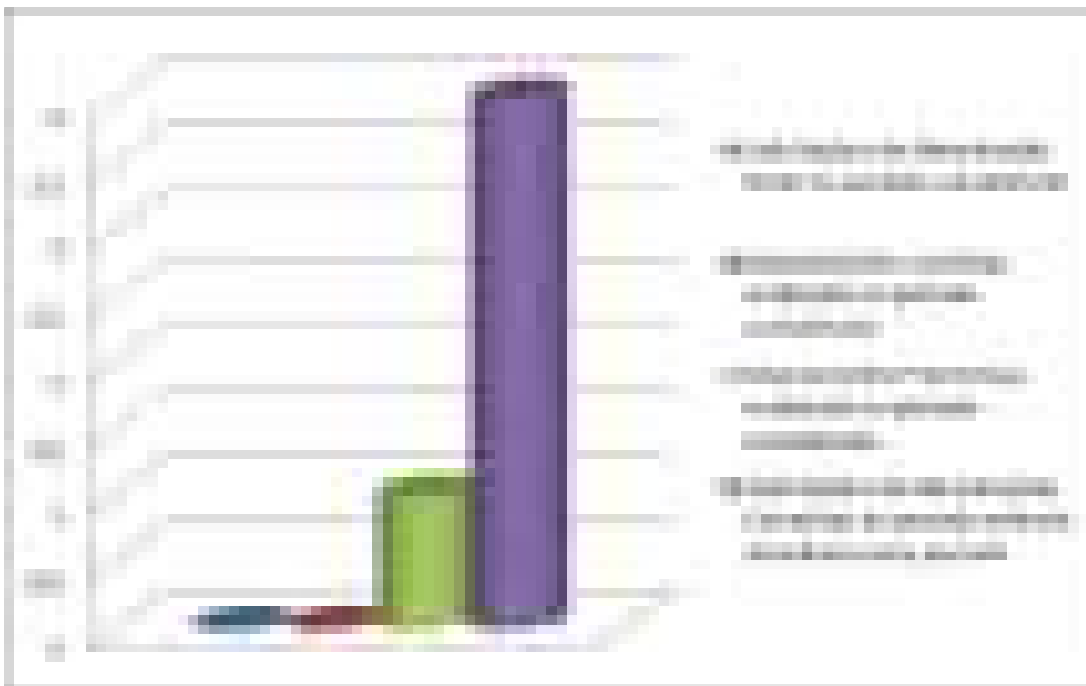
1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	00

Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	00
Verificação de painel de chamado	01
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	04



5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

x	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA ITABORAÍ]



DEZEMBRO 2014

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

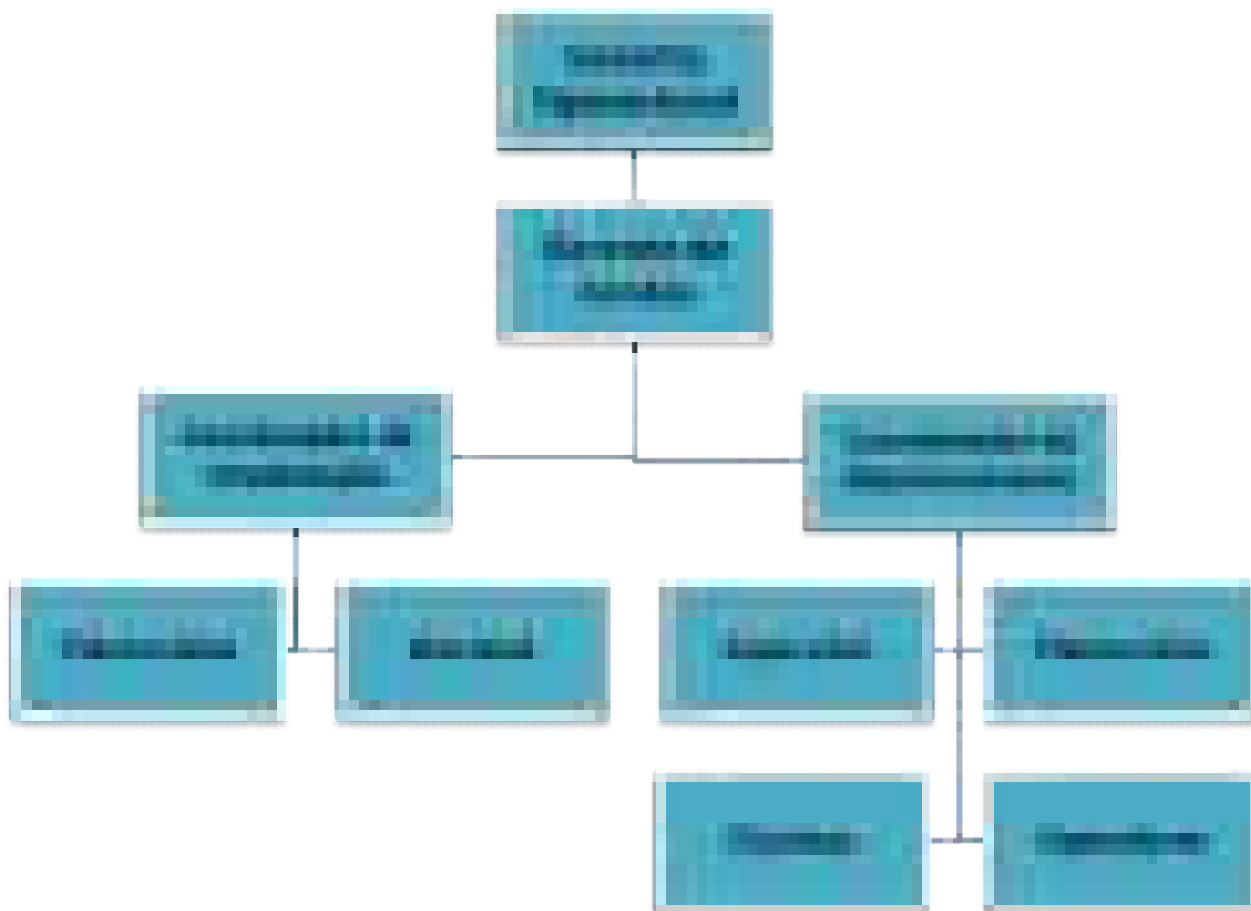
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro** de 2014 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de novembro a 20 de dezembro de 14** as visitas foram realizadas nos dias: 12, 18 e 26 de novembro e 16, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, e 30 de dezembro de 2014.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
Sim	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS VIVA;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

Informamos que no dia 16/12/2014 (**terça-feira**), realizado atualização nas versões dos sistemas klinikos, Stok e Prescrição desta unidade. Complementando que o processo foi realizado na janela de 06:00h às 07:00h com objetivo de otimizar impacto no fluxo de atendimento da unidade. Por este motivo a partir das 06:00h houve a interrupção ao acesso aos sistemas, desta forma, o atendimento foi realizado através do BAM manual.

Observação: Depois da atualização nossa equipe operacional permaneceu durante uma semana na unidade, com objetivo de contextualizar os profissionais sobre as novas funcionalidades do sistema Klinikos versão 5.5.3.53, com o módulo de Faturamento apartado.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de novembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de dezembro, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

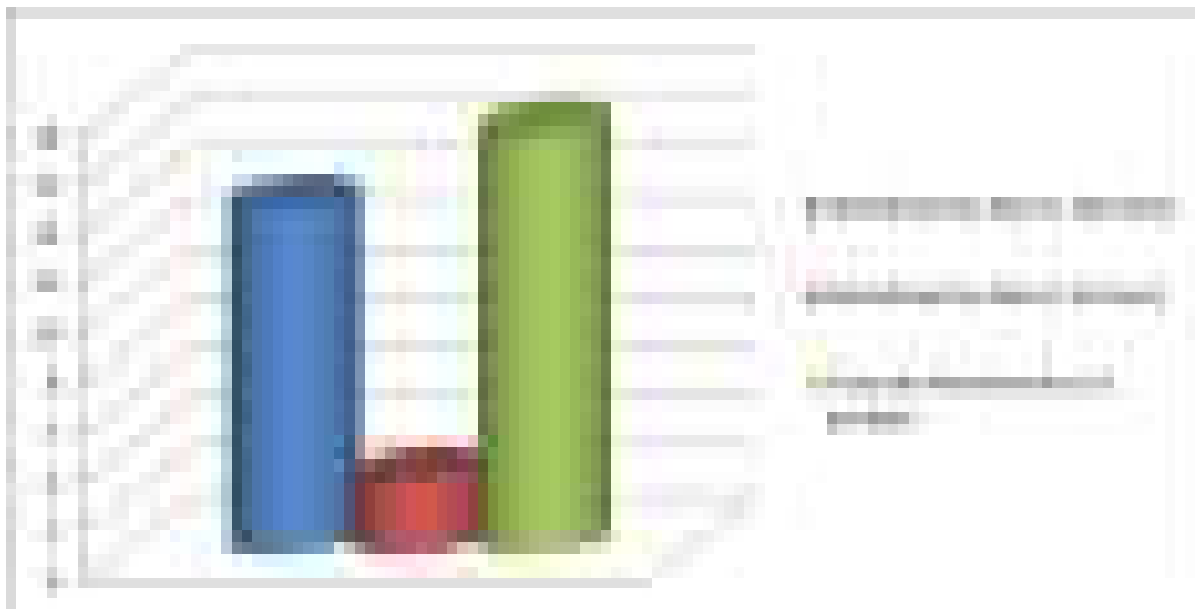
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	14
Atendimentos às solicitações do período considerado	13
Solicitações do período anterior atendidas neste período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	14



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	14
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	03
Total de Atendimentos no período	17



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção painel de chamado	01
Manutenção, servidor inoperante.	01
Verificação de instalação de imobiliários	01
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	00

5. TREINAMENTO

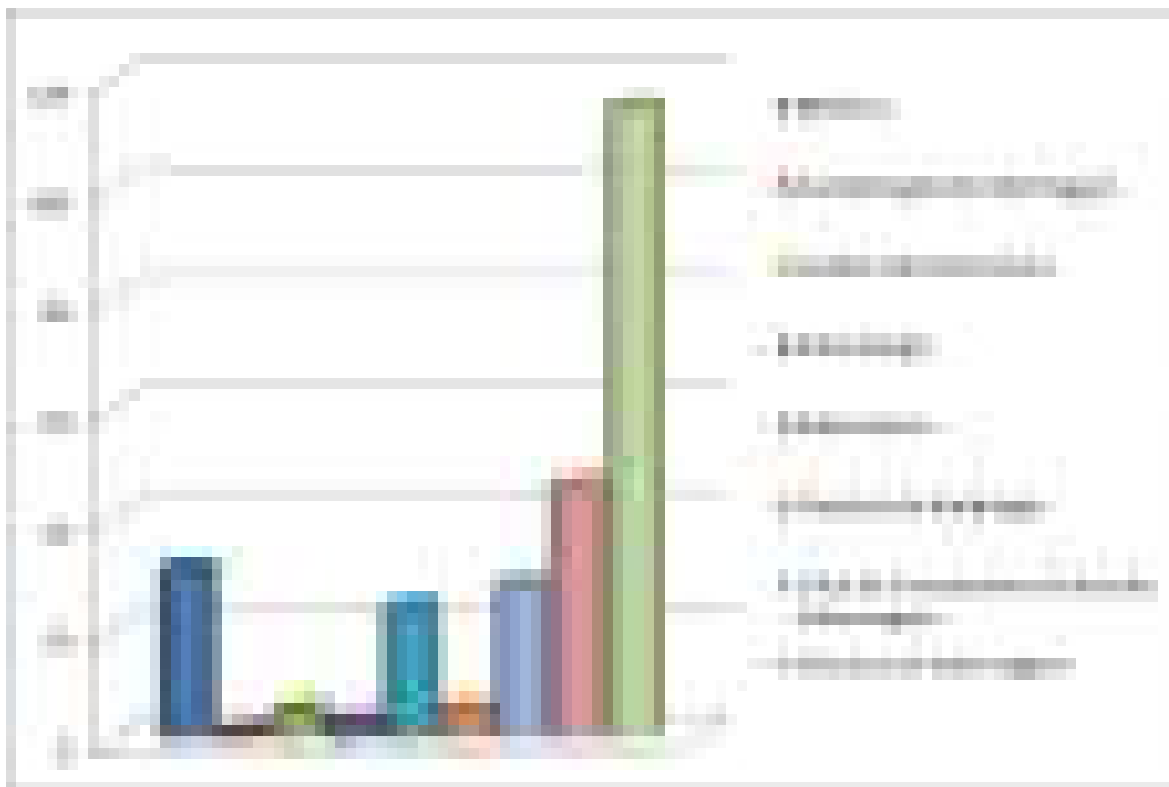
Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	31
Coordenação de enfermagem	01
Auxiliar Administrativos	05
Odontologia	03
Enfermeiros	24
Técnicos de Radiologia	05

Técnicos de Enfermagem	46
Total de treinamentos realizados no período	115

Não Foram realizados treinamentos no período
--



ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA ITABORAÍ]



JANEIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

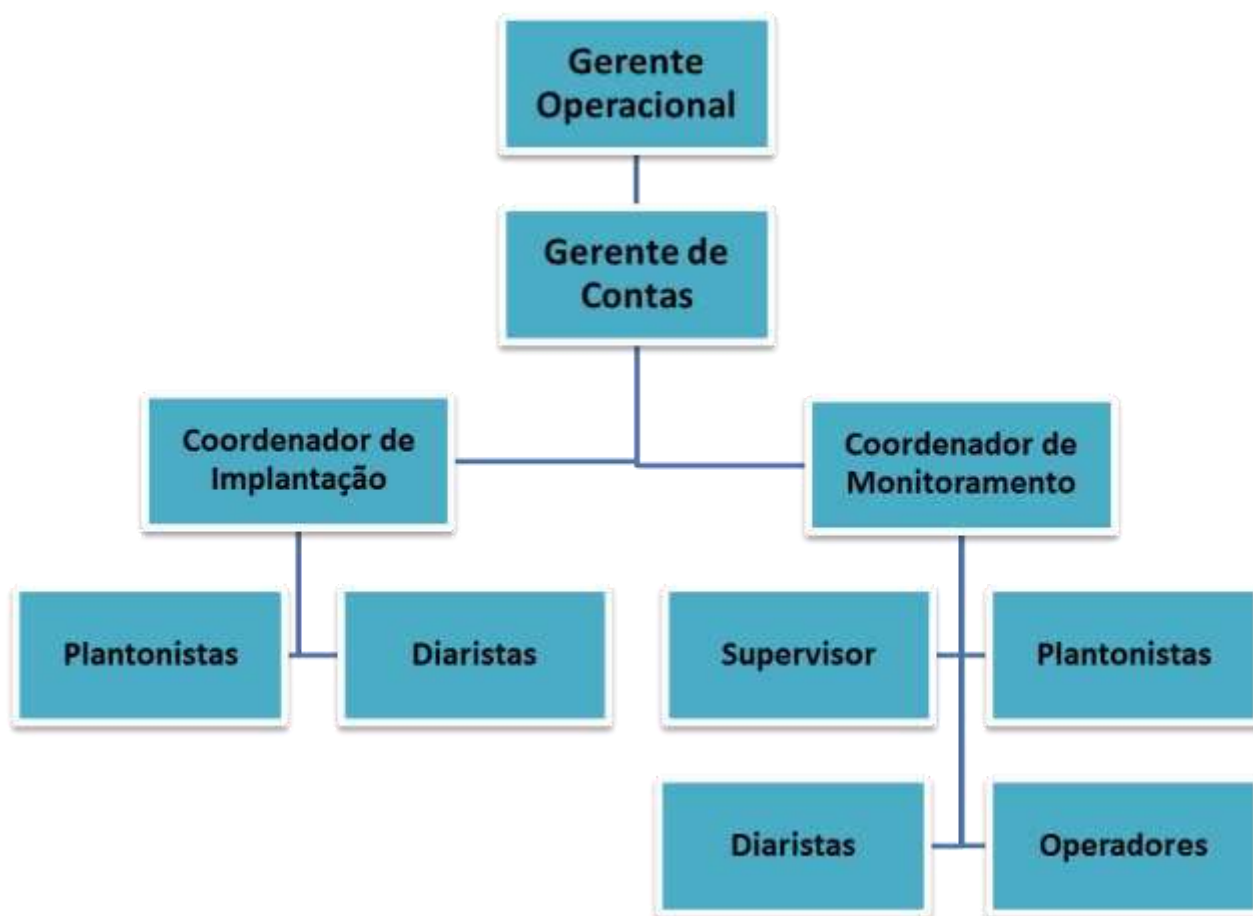
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **janeiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

Realizamos em 13 de janeiro treinamento para os técnicos de laboratório Mayara Machada e Lyria Santos, onde os mesmos foram capacitados no módulo de laboratório do sistema Klinikos nas abas Triagem de Amostra - Lançar Resultados e na emissão dos Relatórios, na base de

produção. Os profissionais declaram não obterem nenhuma dúvida referente ao treinamento conforme relatado na DN assinada pelos mesmos.

Informado a responsável pelo setor que a impressora que se encontra instalada no laboratório para impressão de laudos, não é compatível com sistema Klinikos sendo ela uma Matricial Epson Lx-300.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de dezembro a 20 de janeiro de 15** as visitas foram realizadas nos dias: 13 de janeiro de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS VIVA;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o cálculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de janeiro, conforme solicitação.

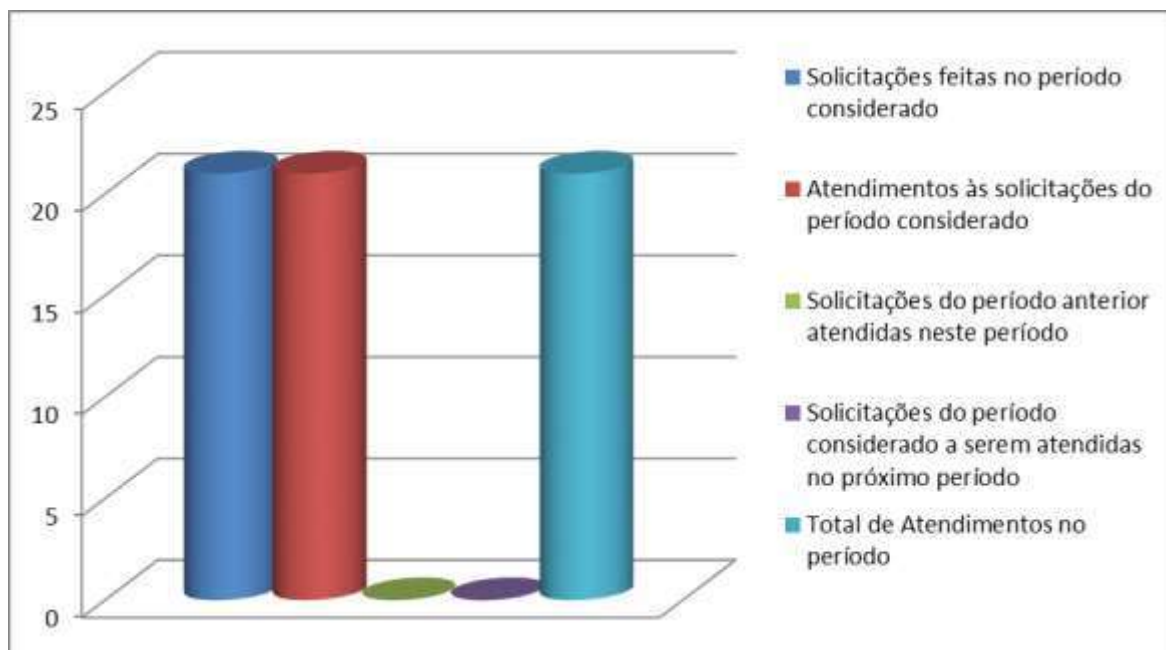
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

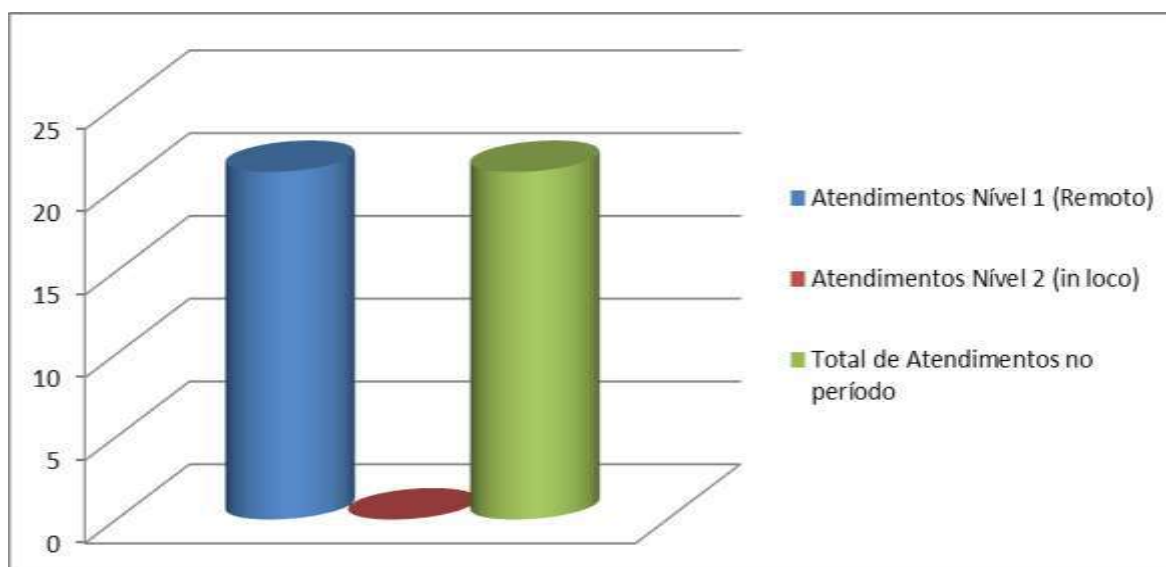
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	21
Solicitações do período anterior atendidas neste período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	21



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	21
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	21



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção painel de chamado	
Manutenção, servidor inoperante.	
Verificação de instalação de imobiliários	
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	

X	Não foram manutenções d equipamento neste período.
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	03
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

Não Foram realizados treinamentos no período
--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA ITABORAÍ]



FEVEREIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

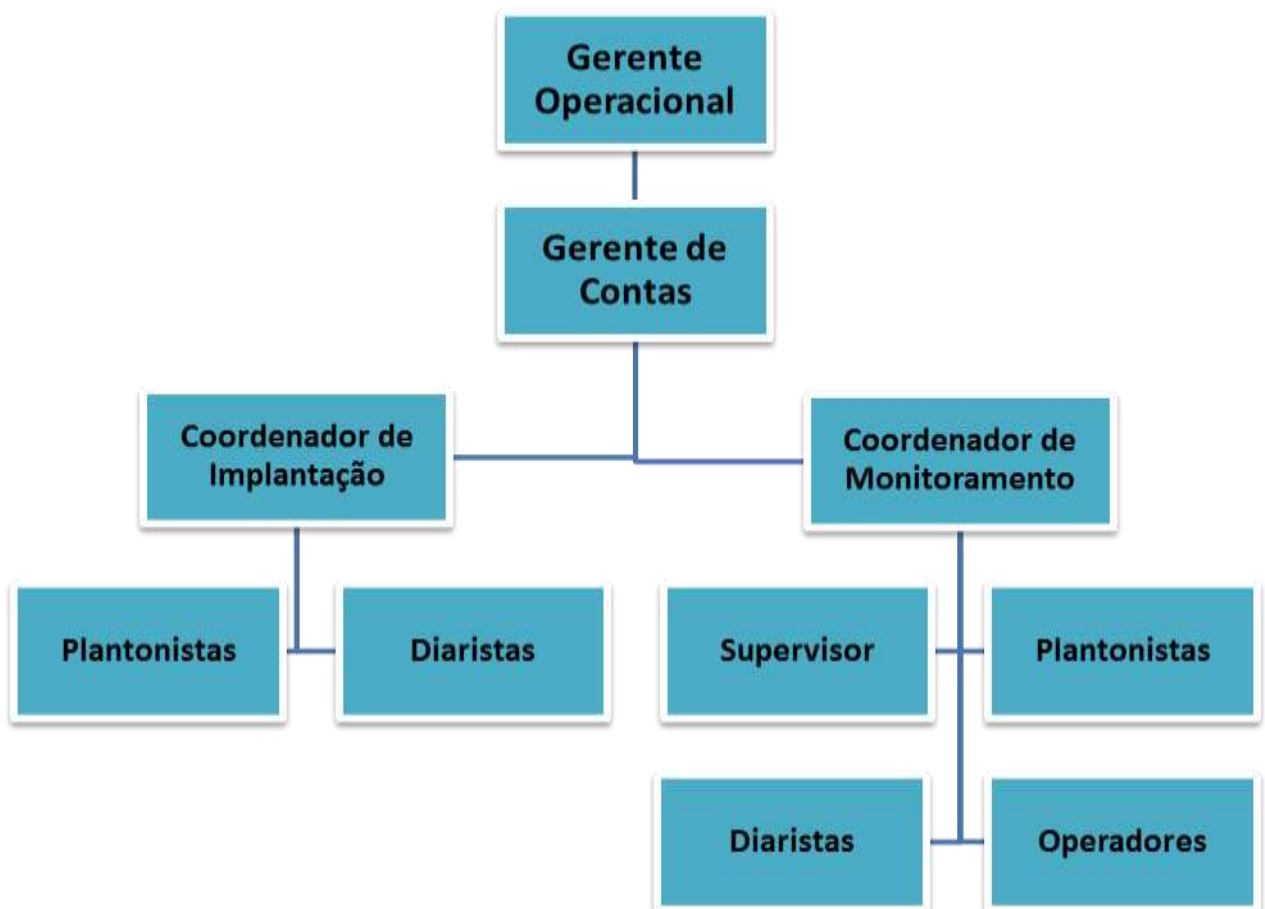
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **fevereiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de janeiro a 20 de fevereiro de 15** as visitas foram realizadas nos dias: 29 de janeiro e 12 de fevereiro de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos

		enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

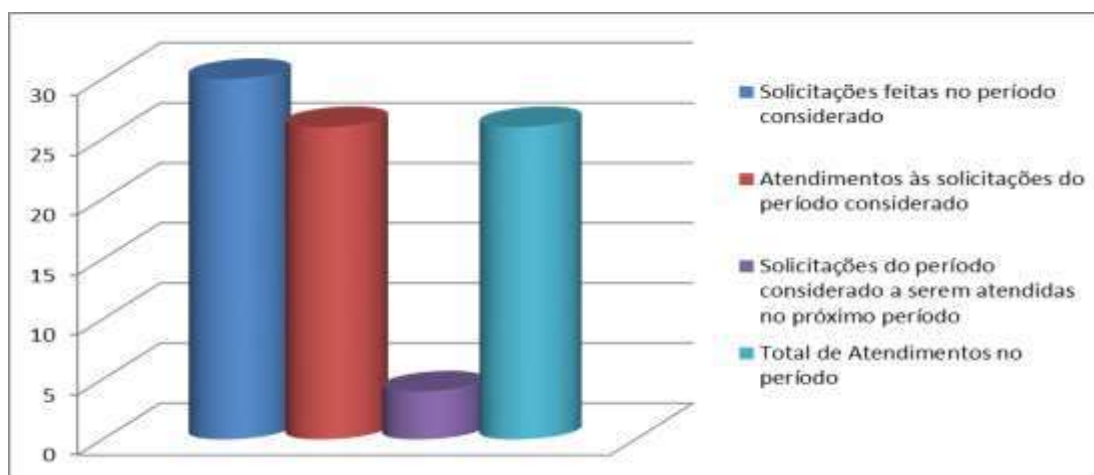
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

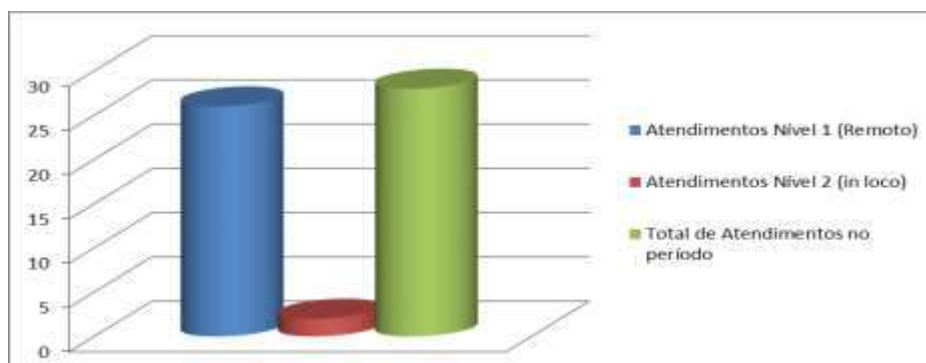
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	30
Atendimentos às solicitações do período considerado	26
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	04
Total de Atendimentos no período	26



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	26
Atendimentos Nível 2 (in loco)	02
Total de Atendimentos no período	28



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção painel de chamado	01
Verificação do parque de informática	01
Verificação de instalação de imobiliários	00
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	00

Não foram manutenções d equipamento neste período.
--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	04
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	04

Não Foram realizados treinamentos no período
--

Conforme informa o mail abaixo, realizado o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR no dia 25 de fevereiro de 2015.

”

Prezados, boa tarde !!!

Conforme solicitado e alinhado em nossa reunião, venho formalizar que no dia **25/02/2015 (quarta-feira)** agendamos para **14:00h** o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR, o mesmo será ministrado no espaço de treinamento da ECO Sistemas, que fica localizado na **Rua Conselheiro Saraiva 28/10º andar - ao sair do elevador 1ª sala à direita.**

Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Edilson José Bezerra

Projeto UPA24h

Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h

Tel.: +55 (21) 2722-6050 Ramal 0

Cel.: +55 (21) 98802-3162

www.ecosistemas.com.br

Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.”

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ITABORAÍ



MARÇO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

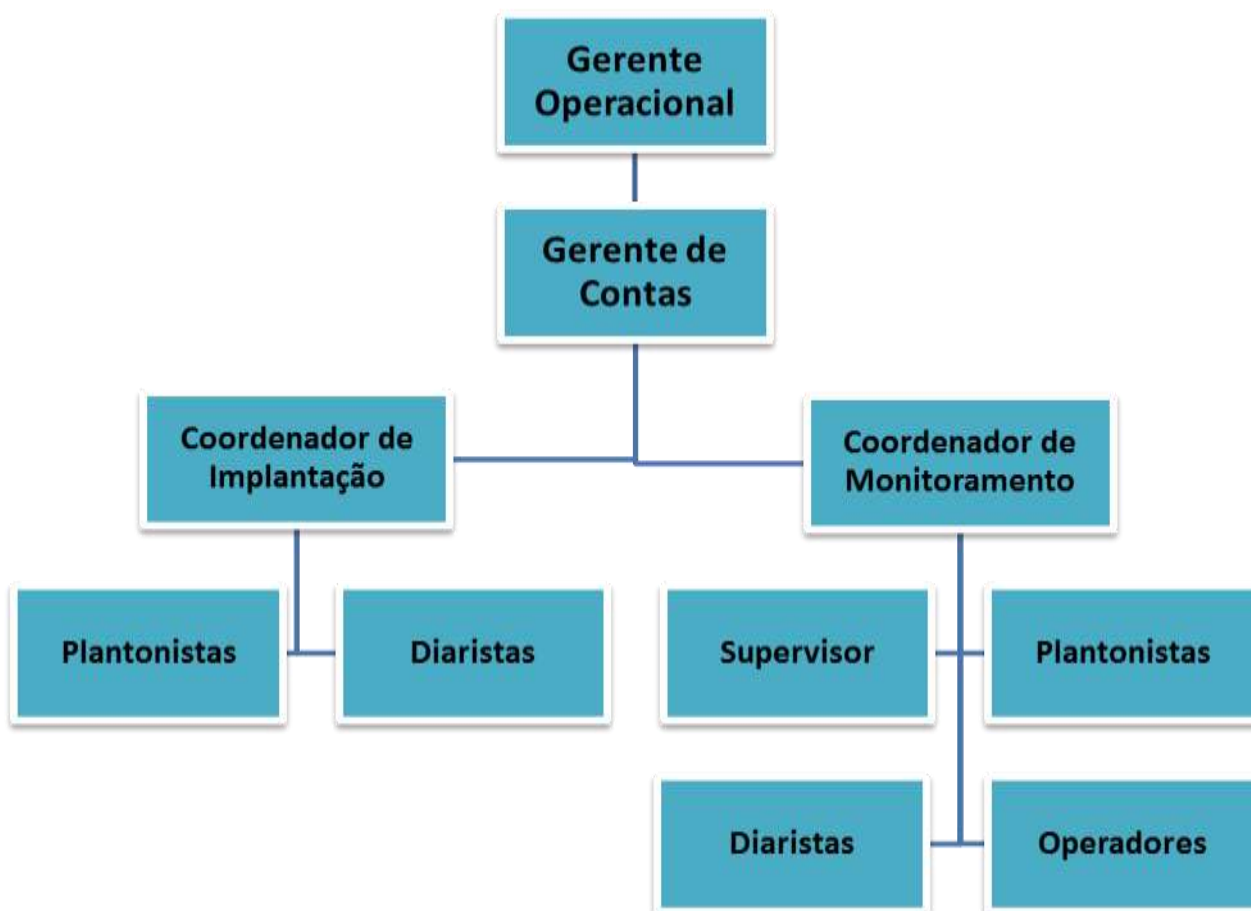
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 27 de março de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **26 e 27 de fevereiro e 12 de março de 2015**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos

		enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de abril, conforme solicitação.

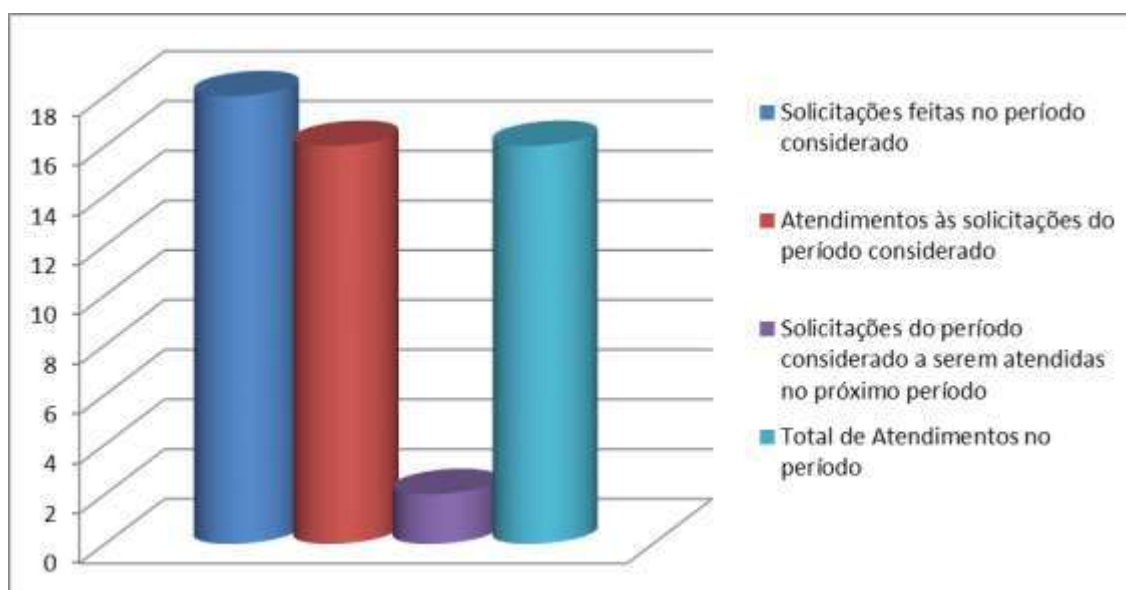
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

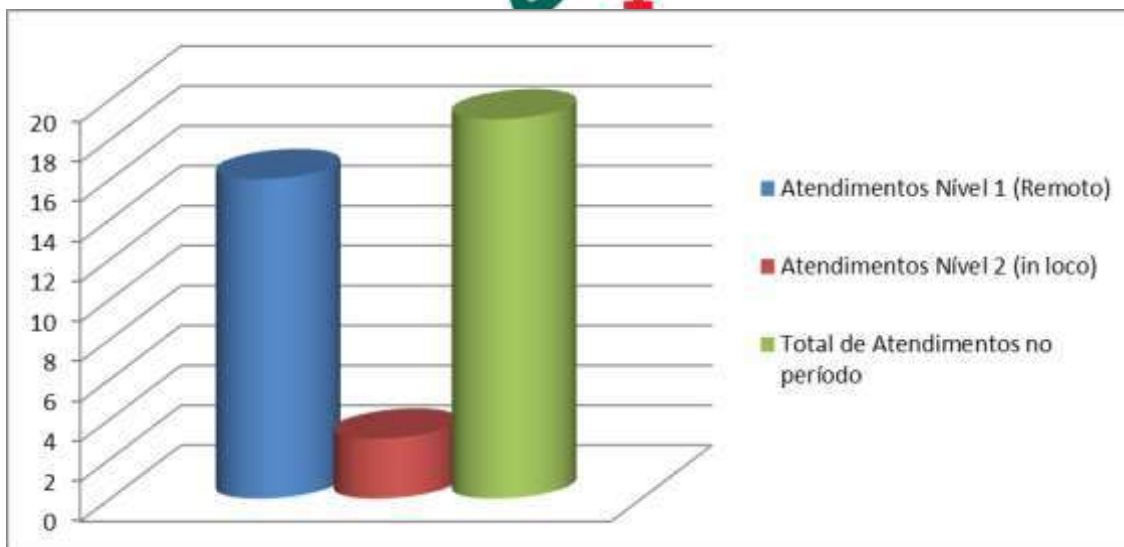
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	18
Atendimentos às solicitações do período considerado	16
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	16



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	16
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	03
Total de Atendimentos no período	19



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção do sistema klinikos e Stok	02
Manutenção impressora do laboratório	01
Verificação de instalação de imobiliários	
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	

Não foram manutenções d equipamento neste período.
--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ITABORAÍ



ABRIL 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

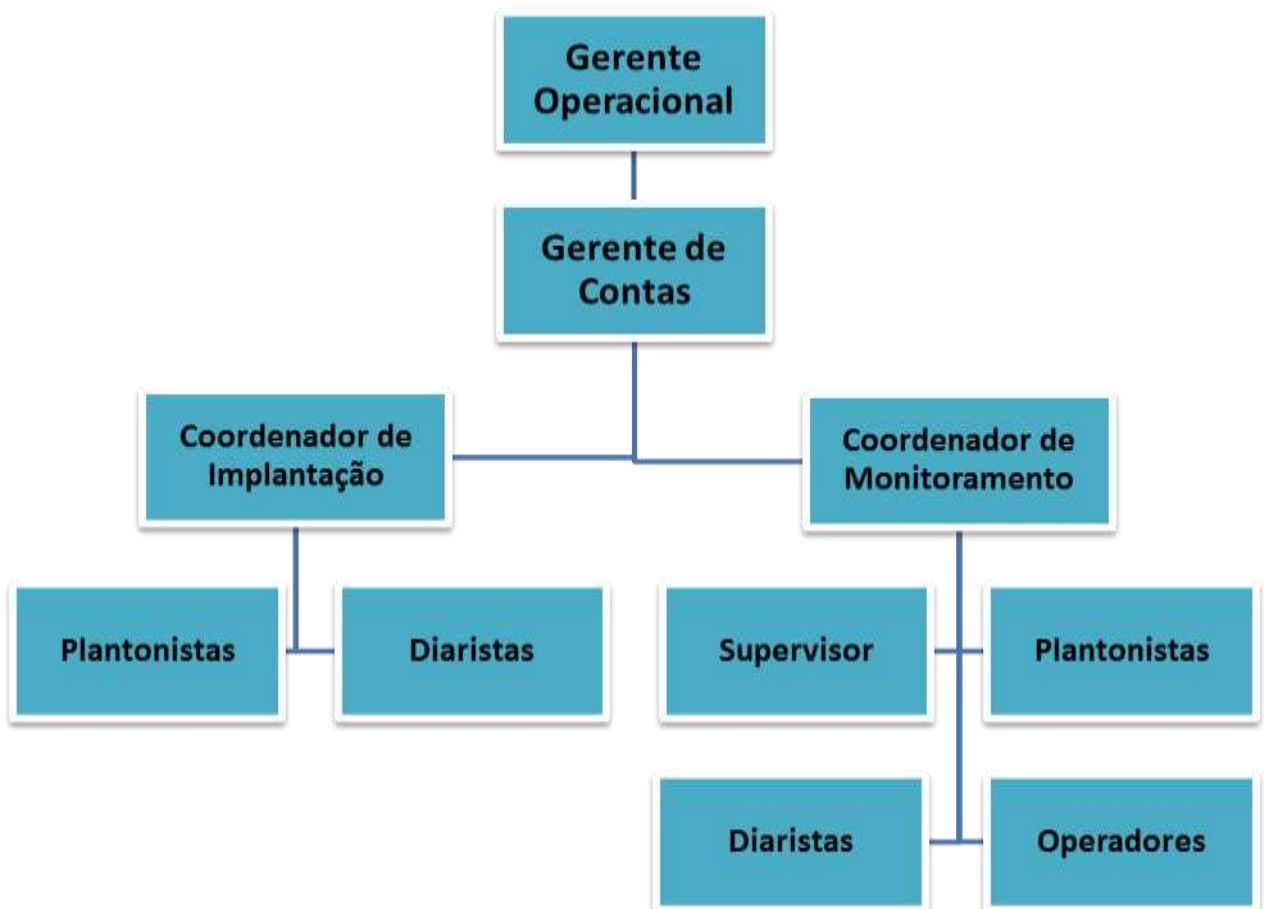
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **abril de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015**, não houve visitas operacionais neste período.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando *"in loco"* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos

		enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de maio, conforme solicitação.

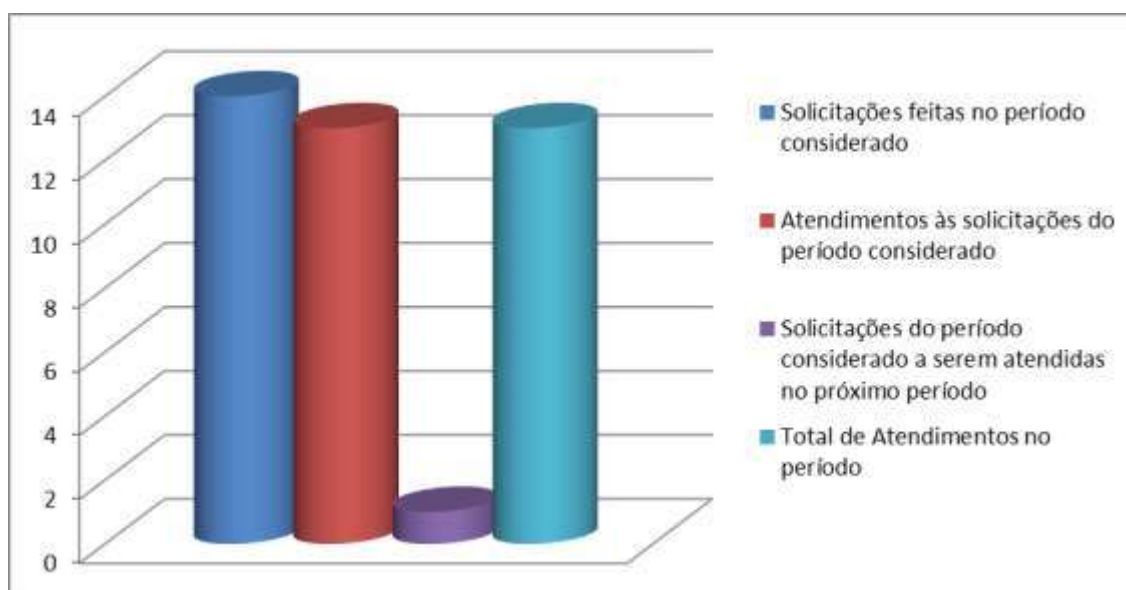
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

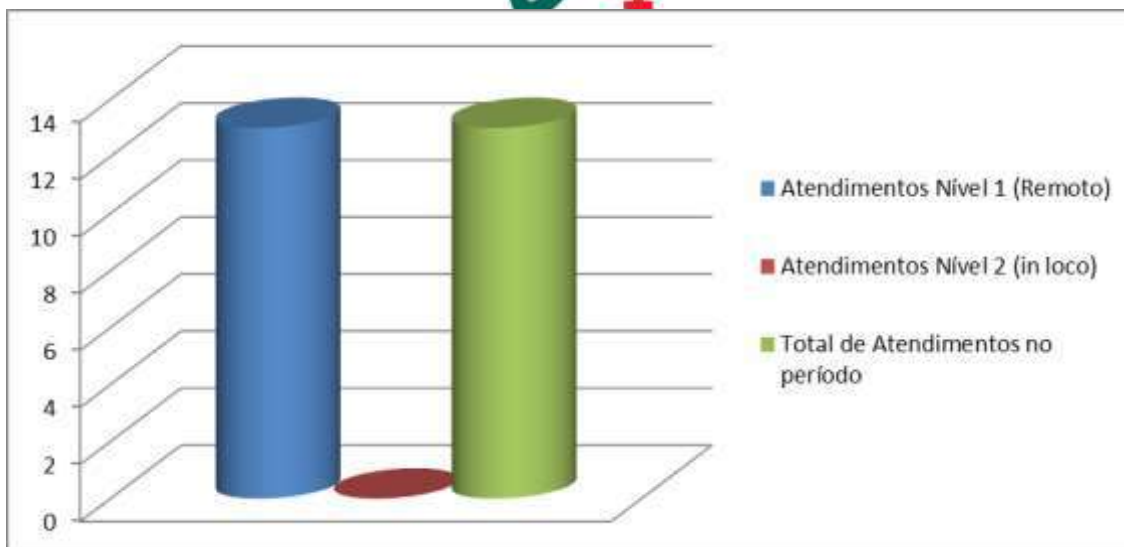
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	14
Atendimentos às solicitações do período considerado	13
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	13



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	13
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	13



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção do sistema klinikos e Stok	
Manutenção impressora do laboratório	
Verificação de instalação de imobiliários	
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	

X	Não foram manutenções d equipamento neste período.
----------	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ITABORAÍ



MAIO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

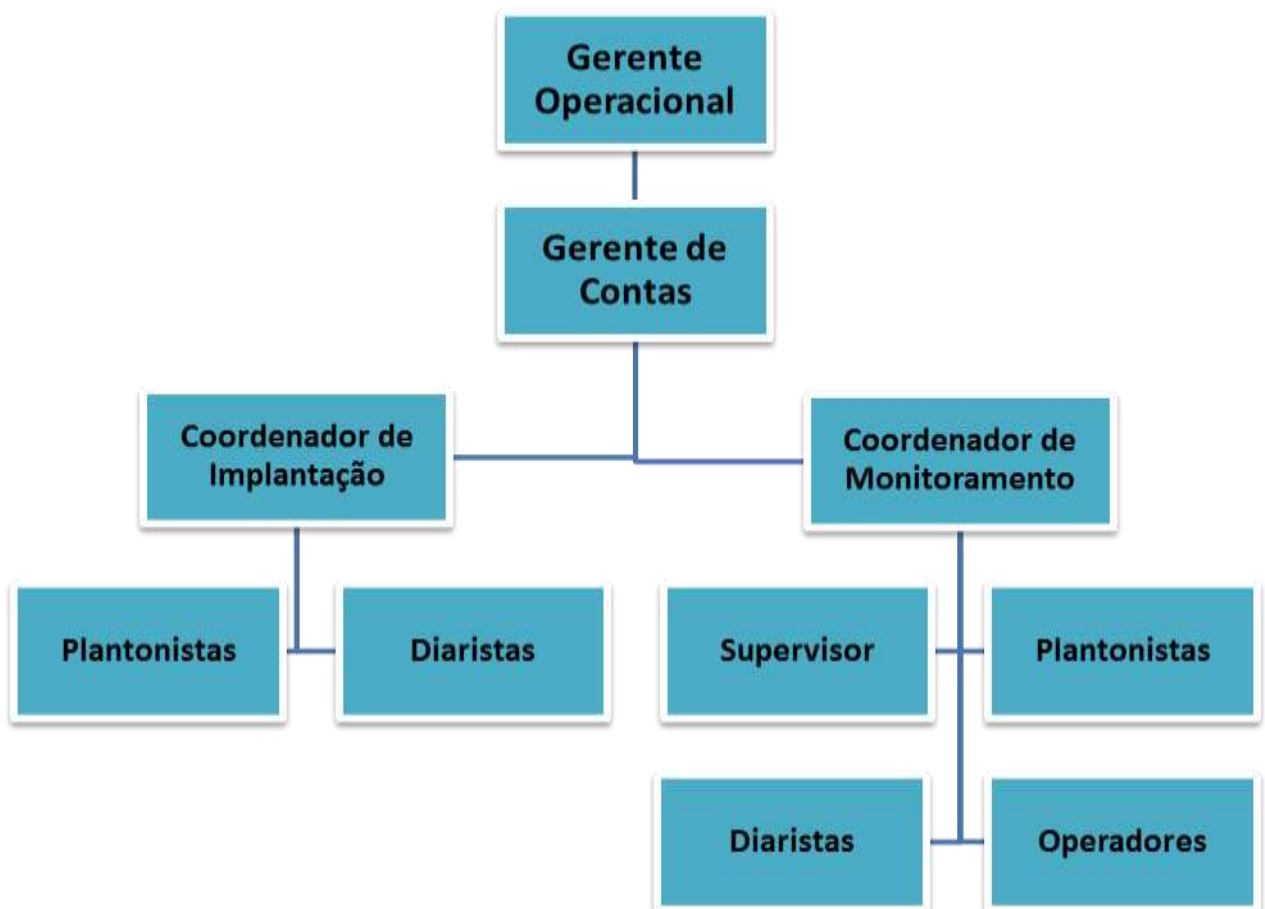
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de abril a 27 de maio de 2015**, as visitas foram realizadas nos dias: 29 de abril e 14 e 22 de maio de 2015.

Em 14 de maio, realizada Visita de Qualidade pelo enfermeiro Josué Santana da equipe UPA 24h, para verificação e descrição da situação encontrada na unidade, as informações podem ser verificadas no documento normativo em anexo.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para

atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de maio, conforme solicitação.

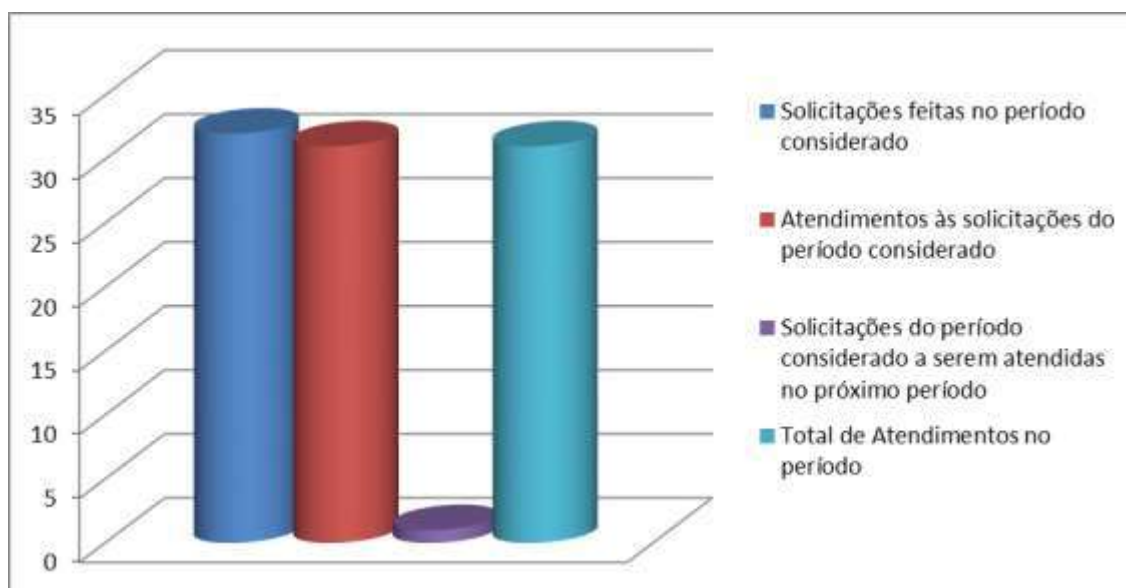
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

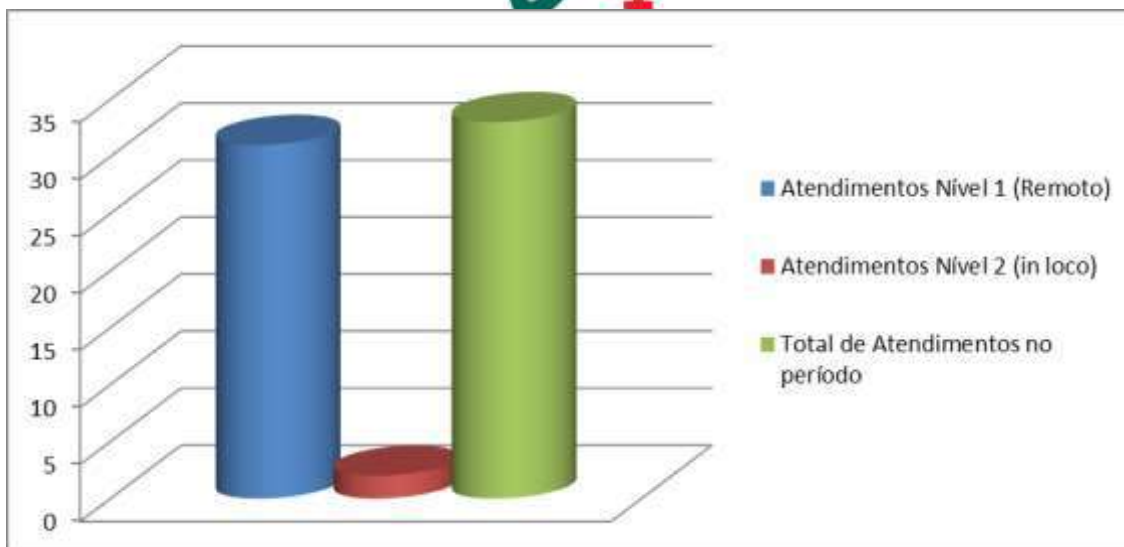
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	32
Atendimentos às solicitações do período considerado	31
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	31



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	31
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	02
Total de Atendimentos no período	33



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção do sistema klinikos	01
Verificação da lentidão do sistema	01
Verificação de instalação de imobiliários	
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	

Não foram manutenções d equipamento neste período.
--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está

atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ITABORAÍ



JUNHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

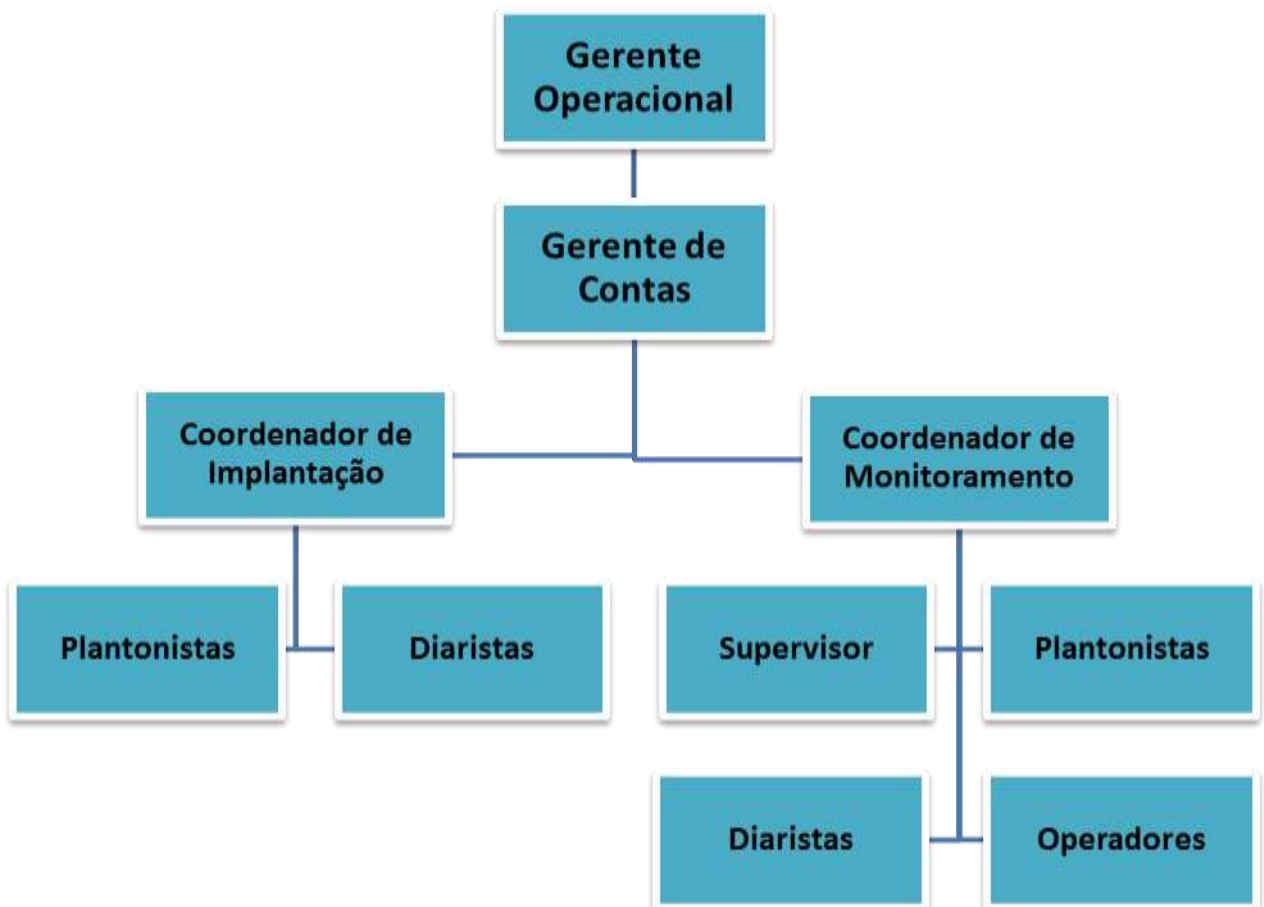
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 27 de junho de 2015**, não houve visitas operacionais neste período.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando *“in loco”* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos

		enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

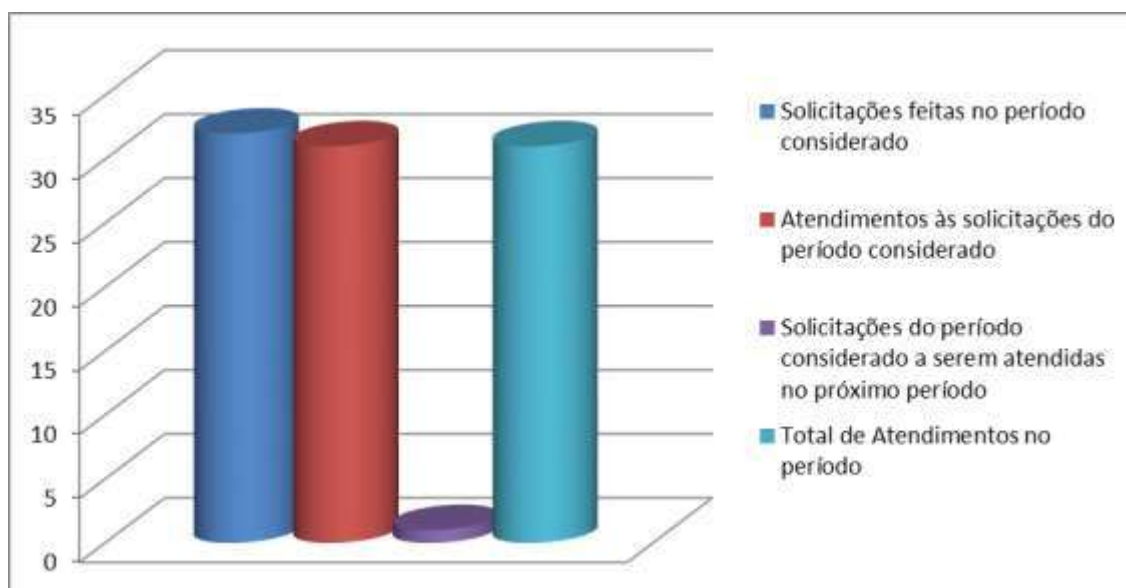
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

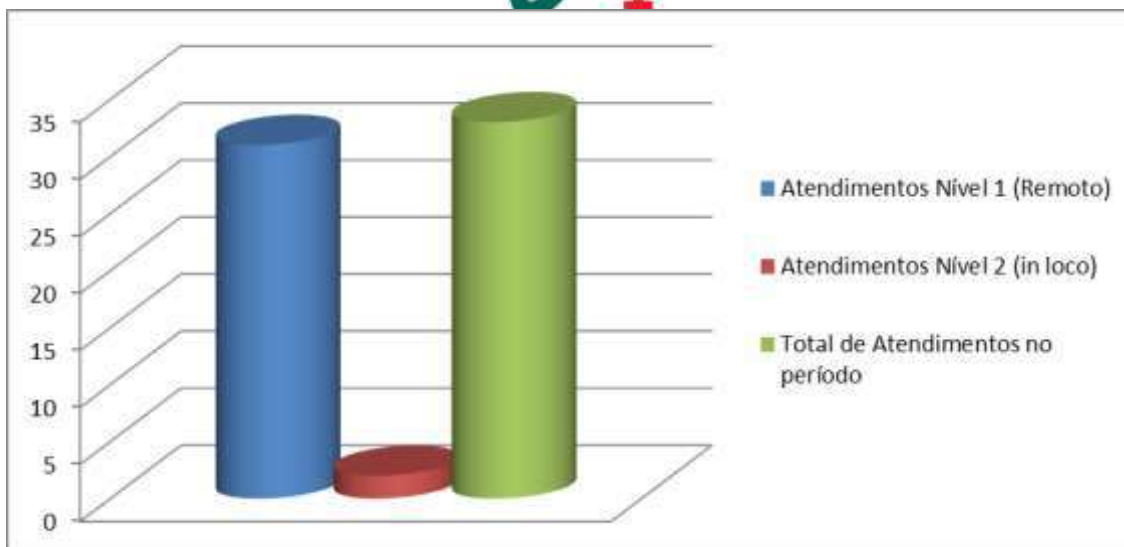
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	32
Atendimentos às solicitações do período considerado	31
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	31



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	31
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	02
Total de Atendimentos no período	33



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção do sistema klinikos	01
Verificação da lentidão do sistema	01
Verificação de instalação de imobiliários	
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	

Não foram manutenções d equipamento neste período.
--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

Enviado e-mail para a OS no dia 01 de junho, com a planilha de relação de documentos cadastrais do sistema Stok, conforme pode ser verificado abaixo.

“

De: "Marcelo Lins" <marcelo.lins@ecosistemas.com.br>

Para: "Fernanda Rodrigues" <fernanda.rodrigues@institutolagosrio.com.br>

Cc: "Alexane de Oliveira" <alexane.oliveira@ecosistemas.com.br>, "Flavio Serpa" <flavio.serpa@ecosistemas.com.br>, "Edilson Jose Bezerra" <edilson.bezerra@ecosistemas.com.br>, "Renata Ferreira de Campos Maciel" <renata.maciel@ecosistemas.com.br>, "Janderson Moreno Soares" <janderson.moreno@ecosistemas.com.br>, "Aline Giroto Granja" <aline.giroto@ecosistemas.com.br>

Enviadas: Segunda-feira, 1 de Junho de 2015 16:49:37

Assunto: LAGOS - PRESTACAO DE CONTAS PLANISA COMPETENCIA 05/2015

Olá Fernanda

Em anexo planilha com relação de documentos cadastrados com inconsistências entre TIPO DE MOVIMENTACAO e FORNECEDOR/REQUISITANTE, competência 05/2015. Levantamento realizado em 01/06/2015.

Na coluna ACERTO_A_REALIZAR está sugestão para correção. Caso achem necessário, favor indicar acerto a ser realizado.

Aguardo retorno para proceder com as alterações

[]s Marcelo Lin

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ITABORAÍ



JULHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **ITABORAÍ**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

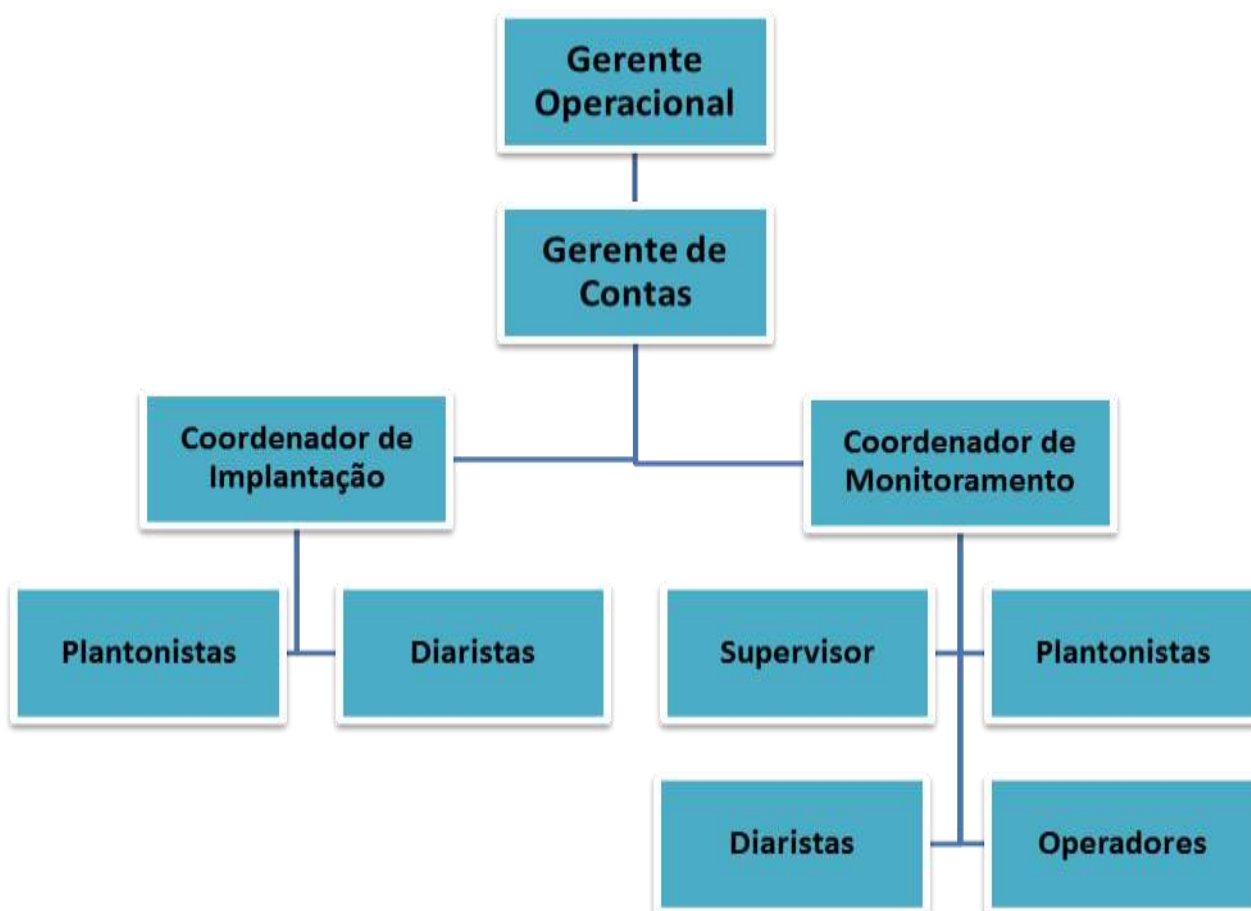
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Itaboraí.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de junho a 27 de julho de 2015**, não houve visitas operacionais neste período.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando *"in loco"* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos

		enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

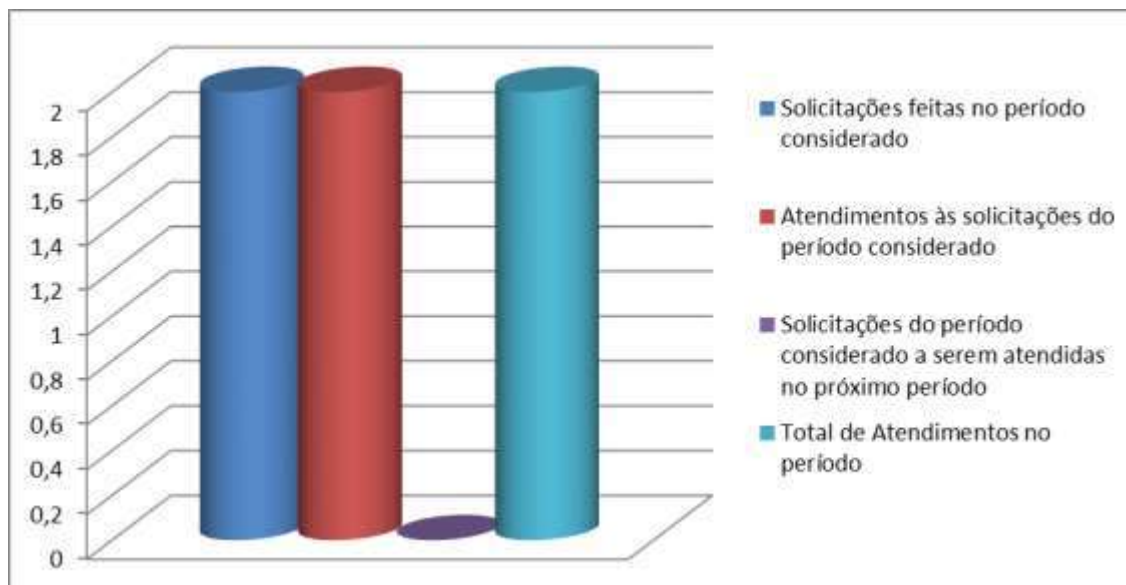
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

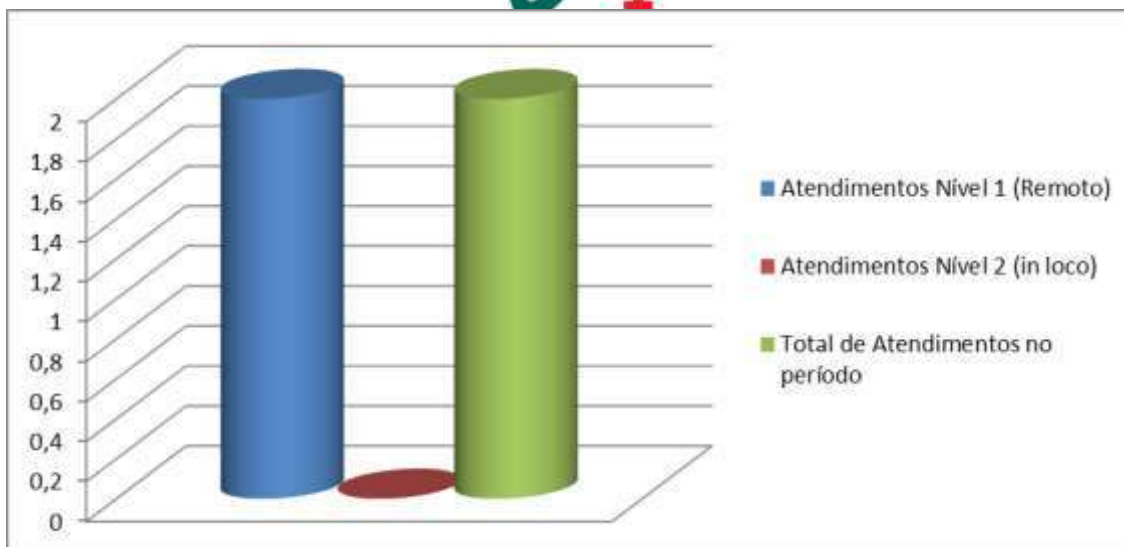
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	02
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	02



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	02
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	02



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Manutenção do sistema klinikos	
Verificação da lentidão do sistema	
Verificação de instalação de imobiliários	
Realizado reparo/instalação de pontos de redes nos setores das unidades	

X	Não foram manutenções d equipamento neste período.
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está

atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Mal. Hermes

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Mal. Hermes

Instrumento Contratual

048/2012-CS 054/2012

TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS CEDIDOS PELA SES/RJ PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H MARECHAL HERMES, FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0007-57, situado à Rua Xavier Curado, s/n – Marechal Hermes – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21610-330, qualificado como Organização Social, conforme Decreto nº 30.780, de 02 de junho de 2009, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, estabelecido na Rua Presidente Backer, nº 149 – Icarai – RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representado por **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº 048/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

Considerando que a fornecedora selecionada praticará o mesmo preço apresentado na proposta de 14 de novembro de 2012, anexada a este Contrato;

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela SES/RJ, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) gerida pelo Instituto dos Lagos Rio - OSS, sendo modularizado para atender as áreas de

Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, Internação de Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle total medicamentos, conforme especificações do Termo de Referência.

CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO E RENOVAÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de 01 de fevereiro de 2013.

O presente pode ser renovado por igual período, até atingir o período máximo de 60 meses, sendo a renovação objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte.

CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas no Edital e no Termo de Referência.

CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) entregar o objeto, na quantidade, qualidade, local e prazos especificados no Termo de Referência e em conformidade com o disposto neste Contrato.
- b) entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**, estando incluídos no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, etc.
- c) apresentar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal, comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e impostos fiscais dos funcionários que atuem diretamente na execução do presente contrato;
 - c.i) a não apresentação desses comprovantes poderá acarretar na retenção dos créditos da **CONTRATADA**.
- d) declarar, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer ao **CONTRATANTE** todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- e) na eventualidade de suspensão ou revogação do Contrato de Gestão firmado entre a **CONTRATANTE** e a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro poderá sub-rogar-se nos direitos e deveres decorrentes do presente Contrato, visando a continuidade dos serviços ora contratados.

CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada Nº 048/2012 CS**, o ILR pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo Único - No preço acima já estão inclusos os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

CLÁUSULA 6ª - DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Edital.

Parágrafo Primeiro - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - Os materiais cujos padrões estejam em desacordo com a especificação do Termo de Referência, ou danificados deverão ser recusados pelo responsável pela fiscalização do Contrato, que determinará a sua imediata substituição.

Parágrafo Terceiro - A fiscalização do **CONTRATANTE** não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização realizada pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, sito à Rua do Carmo, 09, 10º andar - Centro - CEP nº 20011-020, após a entrega do objeto.

Parágrafo Segundo - O pagamento será realizado entre os dias 11 e 20 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante entrega da nota fiscal.

Parágrafo Terceiro - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada.

Parágrafo Quarto - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, será informado novo prazo de pagamento.

CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

As possíveis falhas no fornecimento dos produtos decorrentes do presente Contrato, sujeita a **CONTRATADA** a pagar uma multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento) da Ordem de Compra, além de indenizar o **CONTRATANTE** pelos danos causados.

Parágrafo Único - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de o **CONTRATANTE** rescindir unilateralmente o Contrato.

CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) o atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado;
- d) o desatendimento das determinações regulares do **CONTRATANTE** na fiscalização da execução do Contrato;
- e) a decretação de falência da **CONTRATADA**;
- f) a dissolução da **CONTRATADA**;
- g) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h) por deliberação do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresse consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no site do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

O **CONTRATANTE** promoverá a publicação do extrato deste instrumento no seu site.

Parágrafo Único - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, e nº da Concorrência Simplificada.



CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2013.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO
EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**



**FABIO ANDRADE DE SOUZA
INSTITUTO DOS LAGOS RIO – ILR**

Testemunha

Testemunha

NOME

NOME

RG

RG

CARTÓRIO 10º OFÍCIO DE NITERÓI
RUA GAVIÃO PEIXOTO, Nº 148 - LOJA - ICARAI - NITERÓI - RJ - TEL.: (21) 2610-5175

EDÉSIO RIBEIRO DA SILVA
Titular

Reconheço por SEMELHANÇA a firma de: LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA,
Niterói, 28/01/2013. Valor: R\$6,11 061707 SL027221
Em test. da Verdade. Conf. por:
Maria de Fátima Sant'Ana da Silva-Substituta-Mat.:



Maria de Fátima S. da Silva
Substituta
Articula 914/480

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H MARECHAL HERMES.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0007-57, situado à Rua Xavier Curado, s/n – Marechal Hermes – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21610-330, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Marechal Hermes, gerida pela CONTRATANTE.



CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

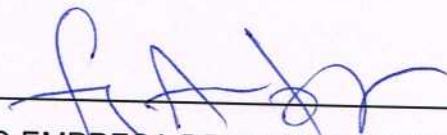
As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

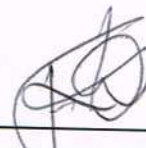
Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2014.



ECO EMPRESA DE CONSULTORIA
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E
EDITORAÇÃO LTDA



FABIO ANDRADE DE SOUZA
INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME
RG

NOME
RG

RECONHECIDO POR SEMELHANÇA 24o OF. DE NOTAS - JOSE MARIO P. PUNTO
A(S) FIRMA(S) DE Av. Almir. Barros, 139 G - 1213553-6020
LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA

Valor total: 5,70

Rio de Janeiro, 09/04/2014.

EAEG73936-0100

Consulte em <https://www3.tjri.jus.br/sitepublico>

ALICRÓDIO Nº 14
Trigo Beserra Alves
Escrivente Autorizado
Mat 94-10885
VIGÊNCIA

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS - RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H MARECHAL HERMES.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0007-57, situado à Rua Xavier Curado, s/n – Marechal Hermes – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21610-330, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, divorciado, advogado, portador da Carteira de Identidade nº 111.782 OAB/SP, inscrito no CPF sob o n.º 634.809.137-68, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem as partes, na melhor forma do direito, celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h Marechal Hermes, gerida pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

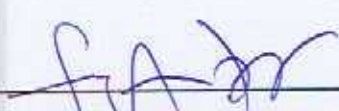
As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do presente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

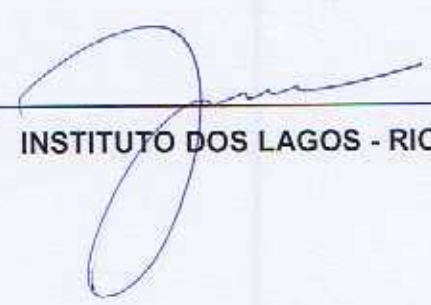
Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2015.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDI-
TORAÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

Testemunha
NOME
RG

Testemunha
NOME
RG

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H MARECHAL HERMES.

O INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0003-23, situado a Rodovia Amaral Peixoto, s/n, Colubandê - São Gonçalo Rio de Janeiro - CEP 24753-560, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob no 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado e alteração de valor contratual, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em suporte técnico e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Marechal Hermes, gerida pela **CONTRATANTE**.

CLAUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO

Pelo pagamento do objeto deste, o **Instituto dos Lagos Rio - ILR** - pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), mensais, já inclusos neste valor os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.



CLAUSULA TERCEIRA - DA VIGENCIA

As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

CLAUSULA QUARTA — DA RATIFICAÇÃO


Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

CLAUSULA QUINTA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fazem parte integrante deste instrumento os documentos de solicitação e aceite da redução do valor do contrato e o PLANO DE SERVIÇOS/TRABALHO, tendo plena validade entre as partes contratantes.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2016.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E
EDITORAÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME
RG

NOME
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Mal. Hermes

Prova dos serviços

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA MARECHAL HERMES]



Unidade de Pronto Atendimento

FEVEREIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

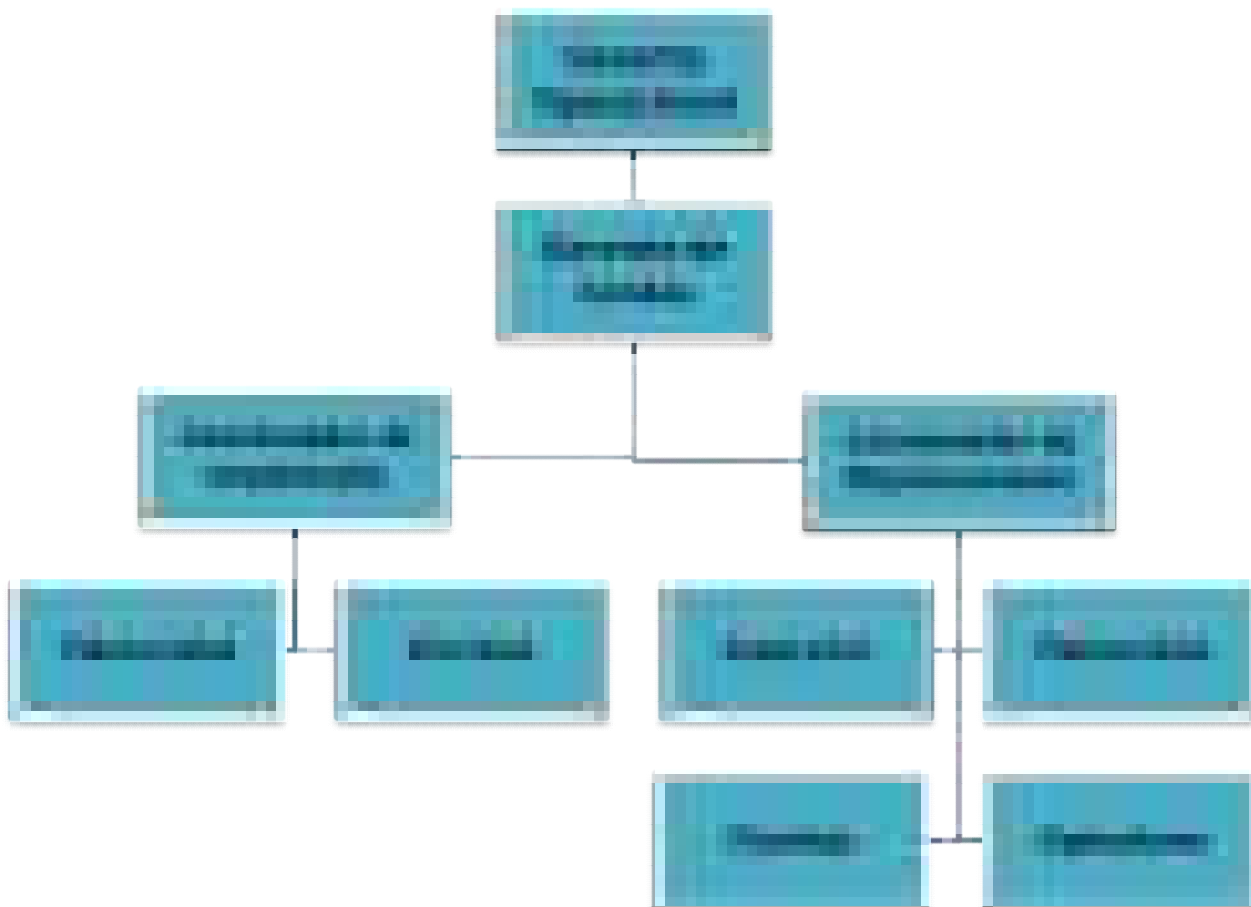
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **fevereiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de janeiro a 20 de fevereiro de 15** as visitas foram realizadas nos dias: 18 de dezembro e 19 e 30 de janeiro e 06, 11, 20 e 26 de fevereiro de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

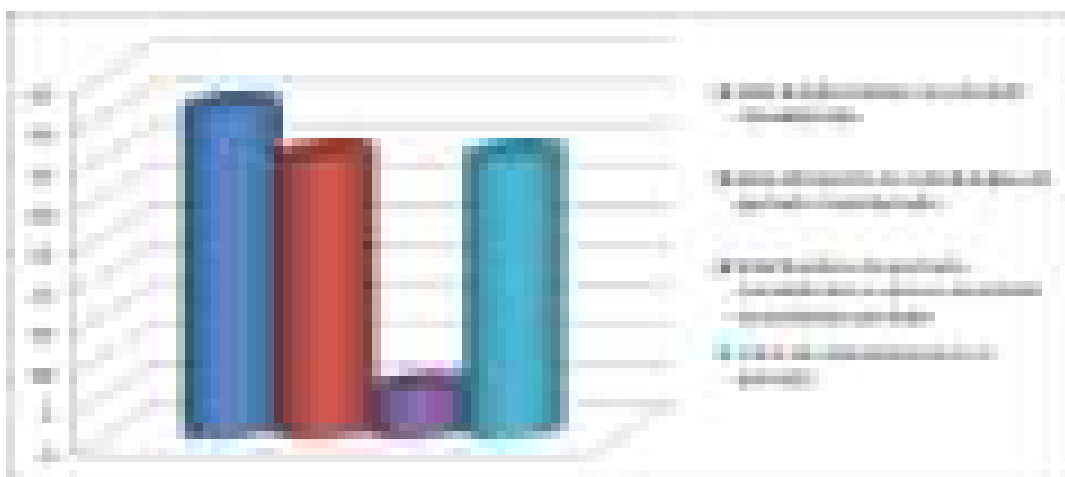
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

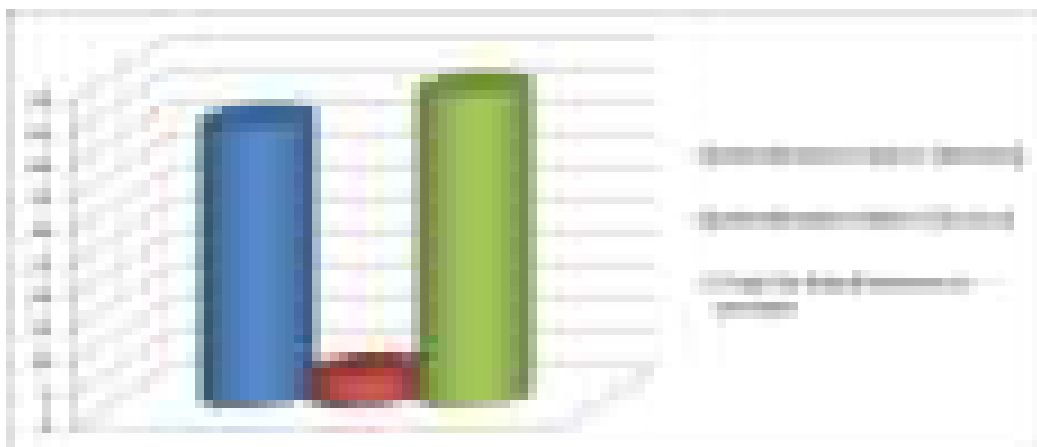
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	41
Atendimentos às solicitações do período considerado	35
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	06
Total de Atendimentos no período	35



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	35
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	06
Total de Atendimentos no período	41



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Instalação do Firefox nos setores do Almoxarifado e Farmácia	01
Configuração de impressora setor assistente social	01
Manutenção nos computadores dos setores Acolhimento e Consultório 01 e 03.	03
Manutenção no computador da Classificação de Risco.	01

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	04
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	04

Não Foram realizados treinamentos no período
--

Conforme informa o mail abaixo, realizado o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR no dia 25 de fevereiro de 2015.

”

Prezados, boa tarde !!!

Conforme solicitado e alinhado em nossa reunião, venho formalizar que no dia **25/02/2015 (quarta-feira)** agendamos para **14:00h** o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR, o mesmo será ministrado no espaço de treinamento da ECO Sistemas, que fica localizado na **Rua Conselheiro Saraiva 28/10º andar - ao sair do elevador 1ª sala à direita.**

Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Edilson José Bezerra

Projeto UPA24h

Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h

Tel.: +55 (21) 2722-6050 Ramal 0

Cel.: +55 (21) 98802-3162

www.ecosistemas.com.br

Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.”

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



MARÇO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

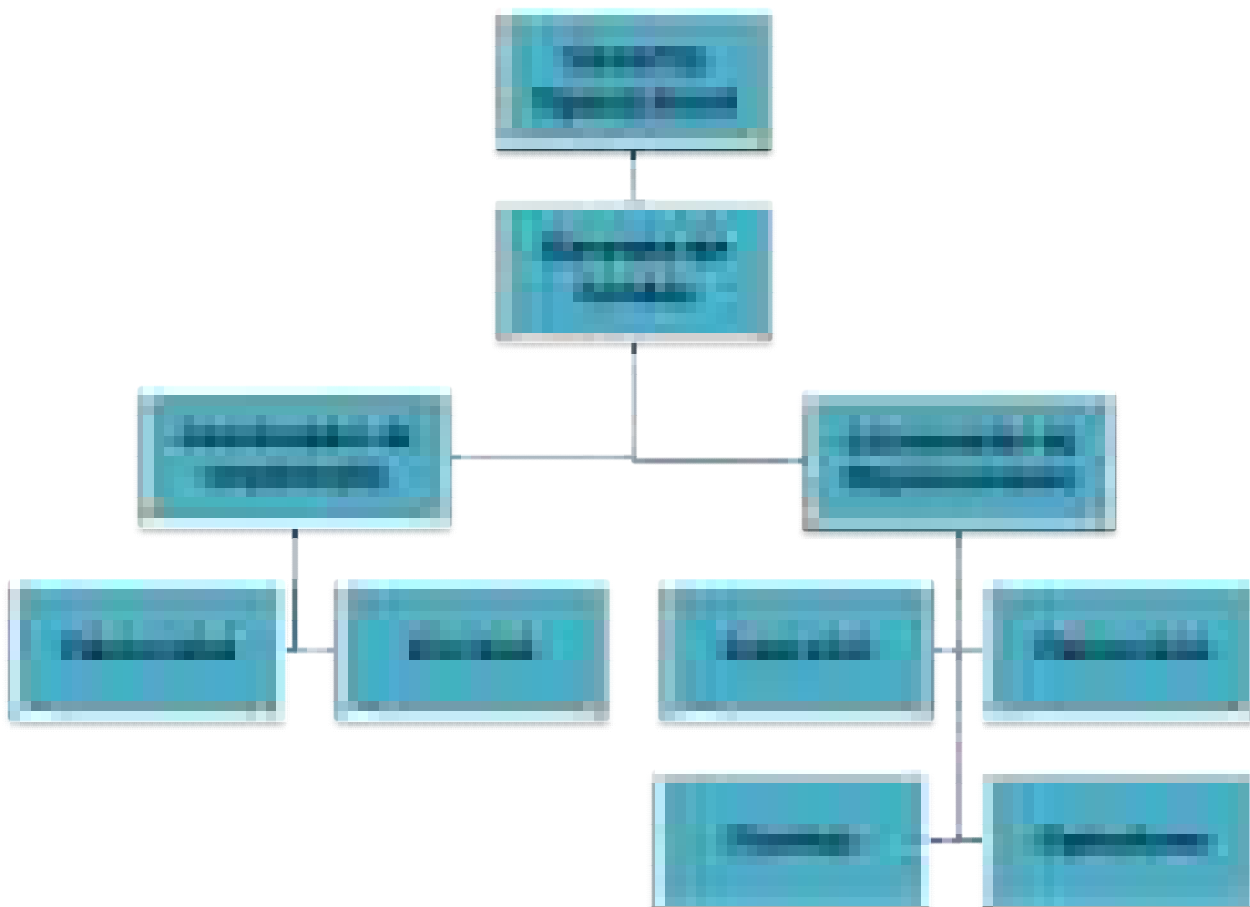
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 27 de março de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **09, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 23 e 25 de março de 2015**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de abril, conforme solicitação.

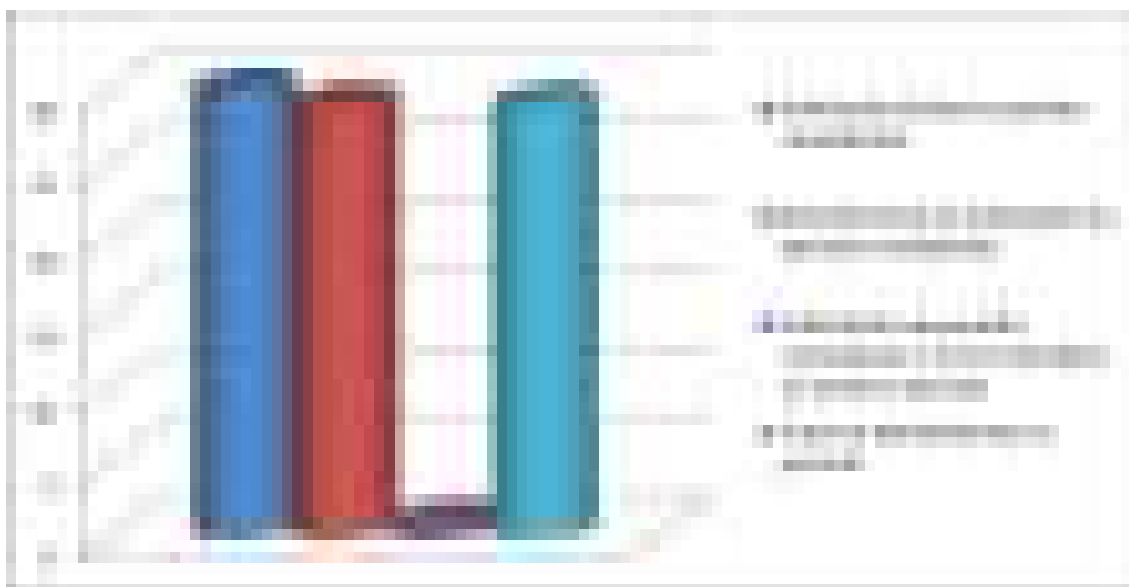
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

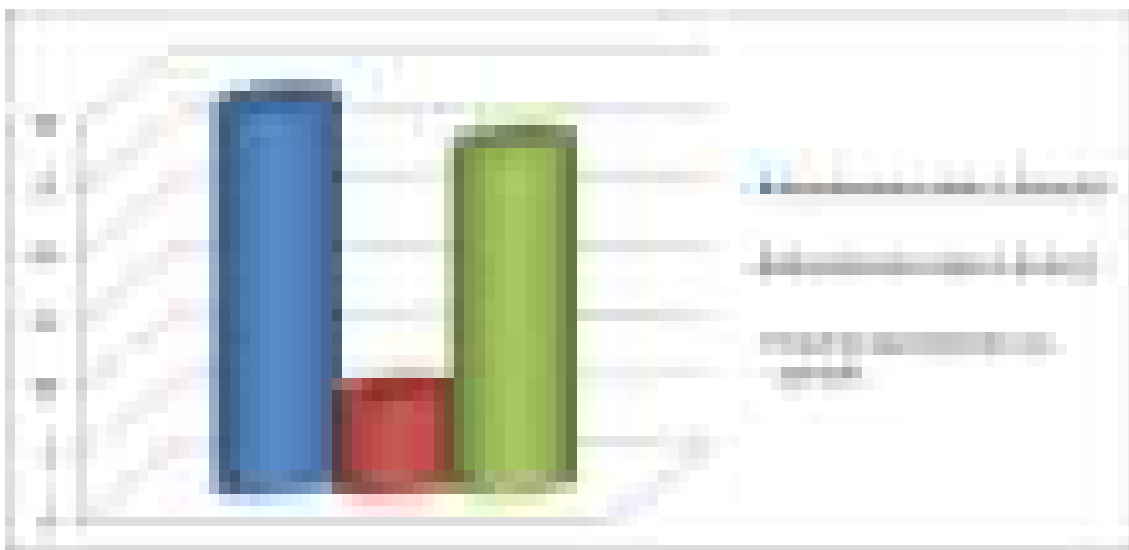
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	30
Atendimentos às solicitações do período considerado	29
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	29



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	29
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	07
Total de Atendimentos no período	26



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Levantamento parque de equipamentos	01
Formatação computador do RH	01
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	04
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	01

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	48
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	48

Não Foram realizados treinamentos no período
--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



ABRIL 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

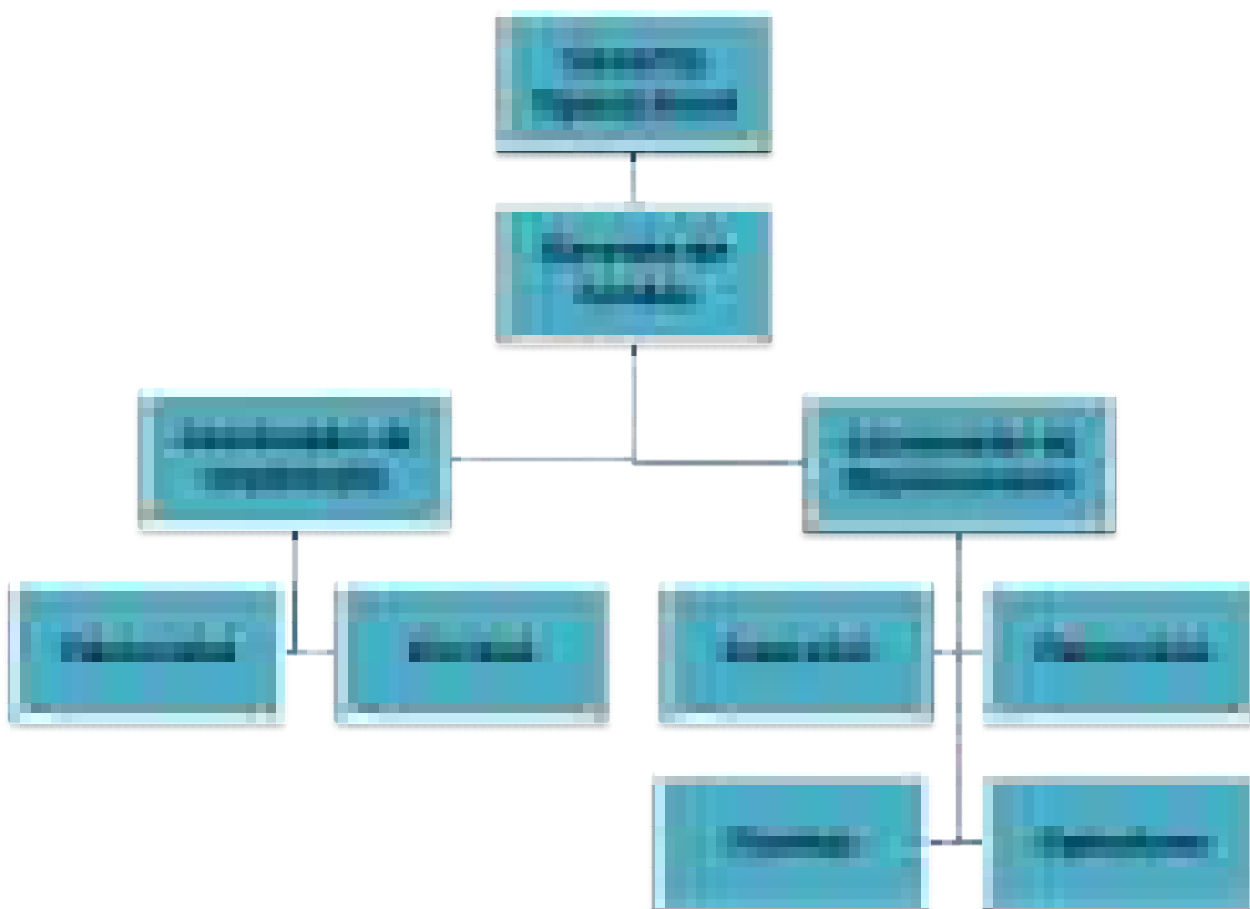
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **abril de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **24 e 30 de março e 17 e 24 de abril de 2015**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

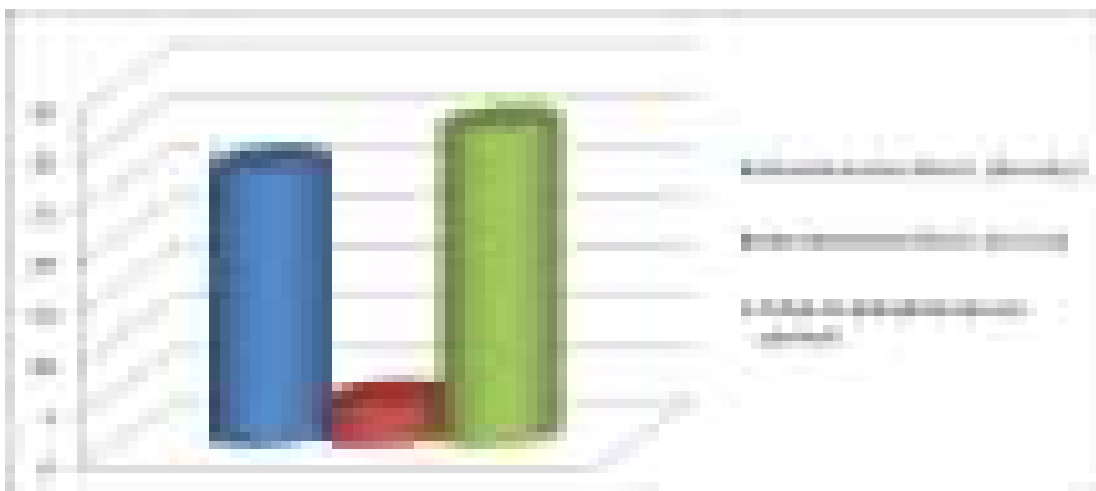
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	27
Atendimentos às solicitações do período considerado	27
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	27



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	27
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	04
Total de Atendimentos no período	31



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Levantamento parque de equipamentos	01
Manutenção computador dos setores Almoarifado e Administração	02
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	01
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	00

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	

Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



MAIO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

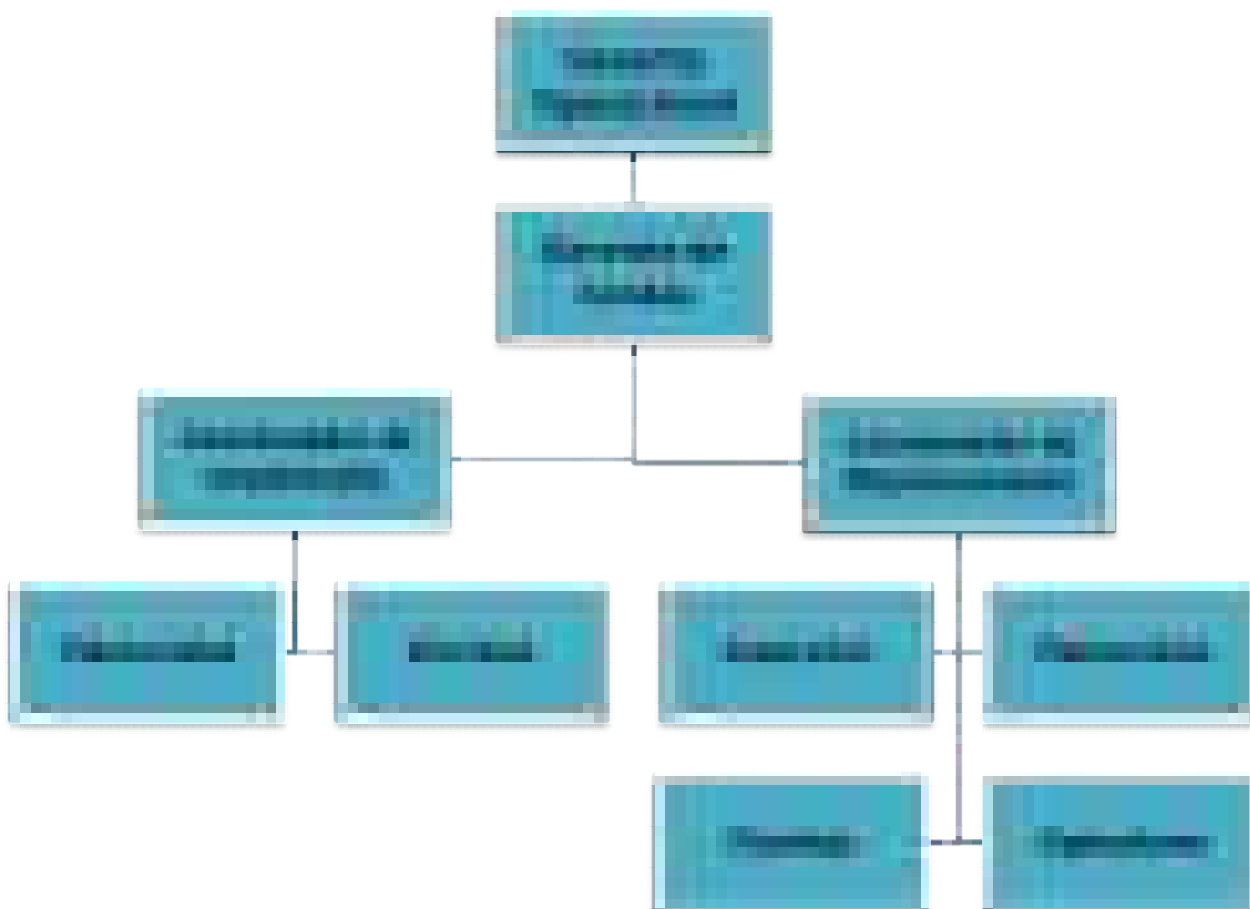
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) Gerência de *Business Intelligence*: Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**

e) Gerência de Infraestrutura: Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

e.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

e.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de abril a 27 de maio de 2015**, as visitas foram realizadas nos dias: 07, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 20 de maio de 2015.

Realizado no dia 14 de maio, verificação de desempenho das operações salvar, carregar, atualizar, visualizar, checar e selecionar dos Sistemas Klinikos e Stok desta unidade, conforme pode ser verificado no documento normativo em anexo.

Em 19 de maio, realizada Visita de Qualidade pelo enfermeiro Josué Santana da equipe UPA 24h, para verificação e descrição da situação encontrada na unidade, as informações podem ser verificadas no documento normativo em anexo.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando *"in loco"* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK

	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
--	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o cálculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

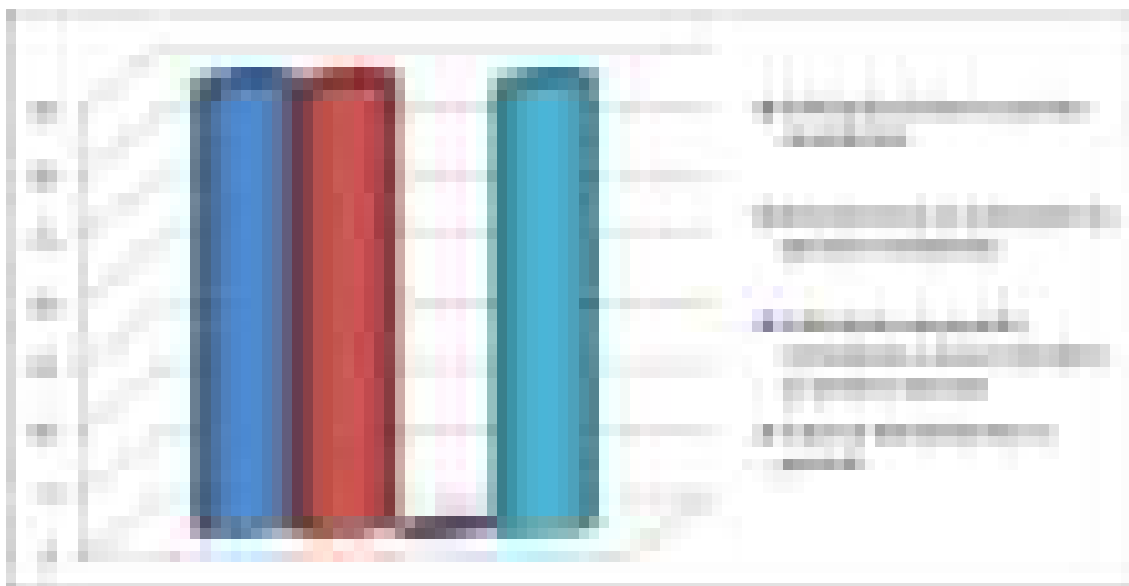
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

a) Por Atividade

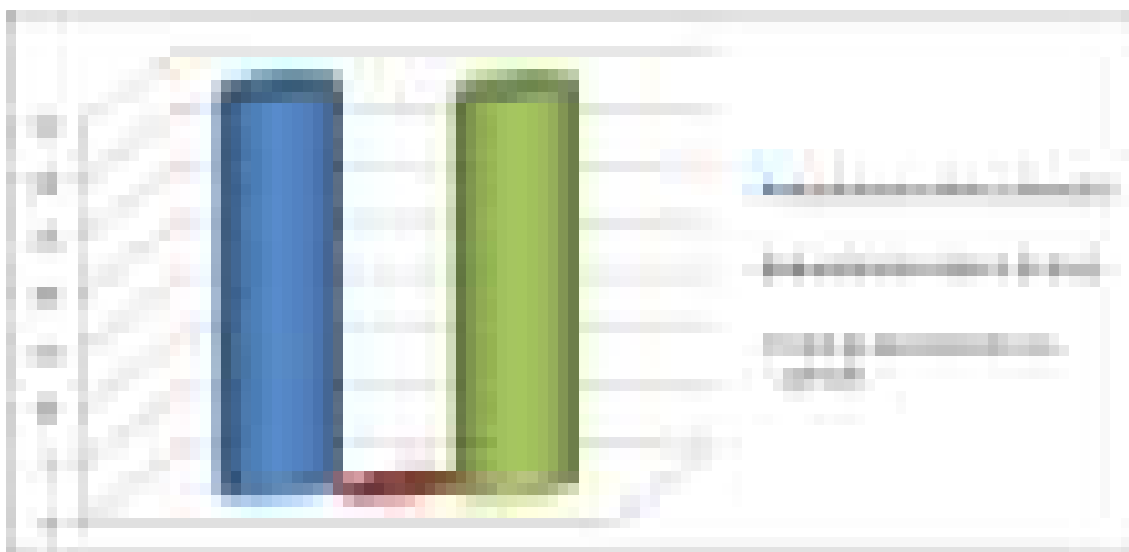
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	35
Atendimentos às solicitações do período considerado	35
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	35



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	35
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00

Total de Atendimentos no período	35
----------------------------------	----



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Levantamento parque de equipamentos	
Retirada do computador de BI	01
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	00
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	01
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	01

Não Foram realizados treinamentos no período
--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



JUNHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

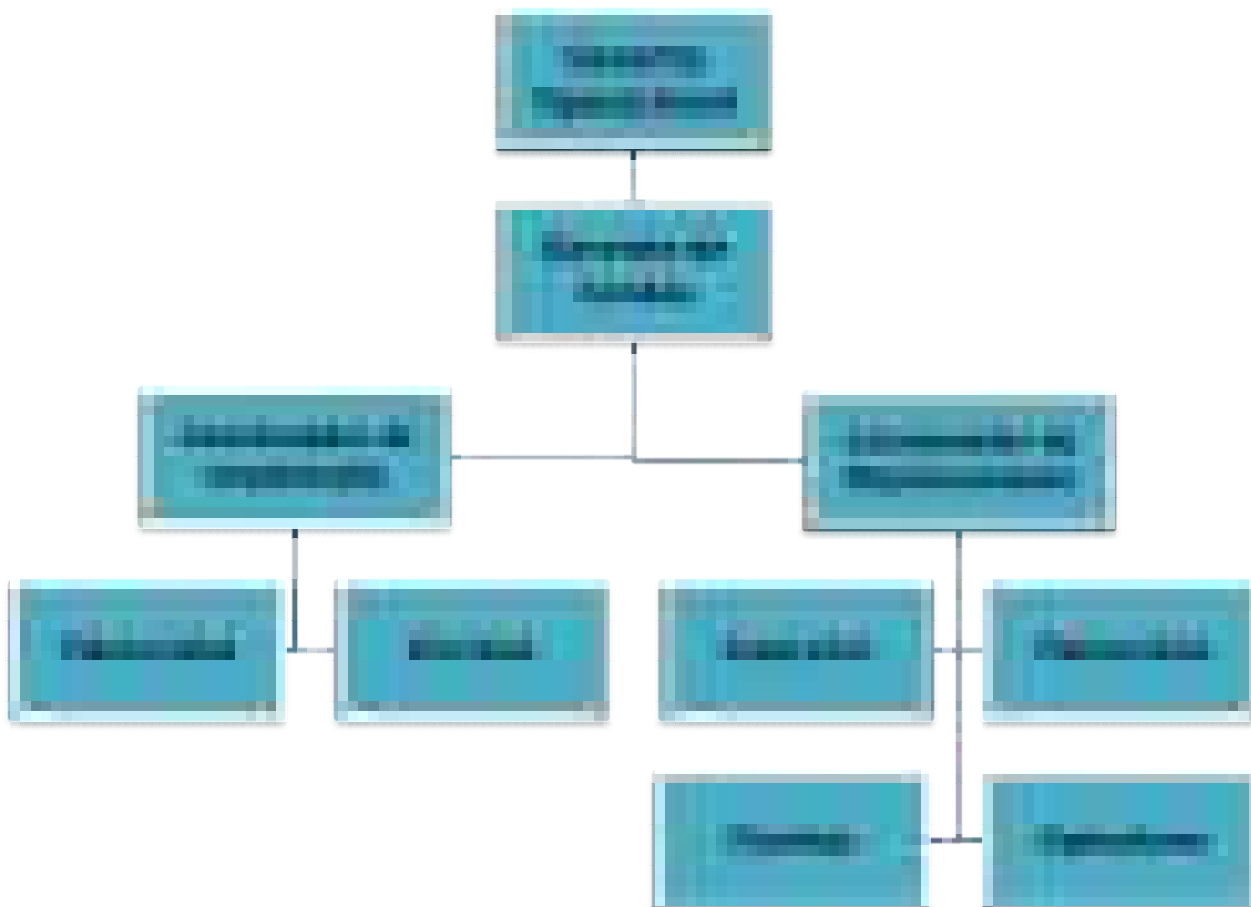
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 27 de junho de 2015**, as visitas foram realizadas nos dias: 06, 10 e 12 de junho de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

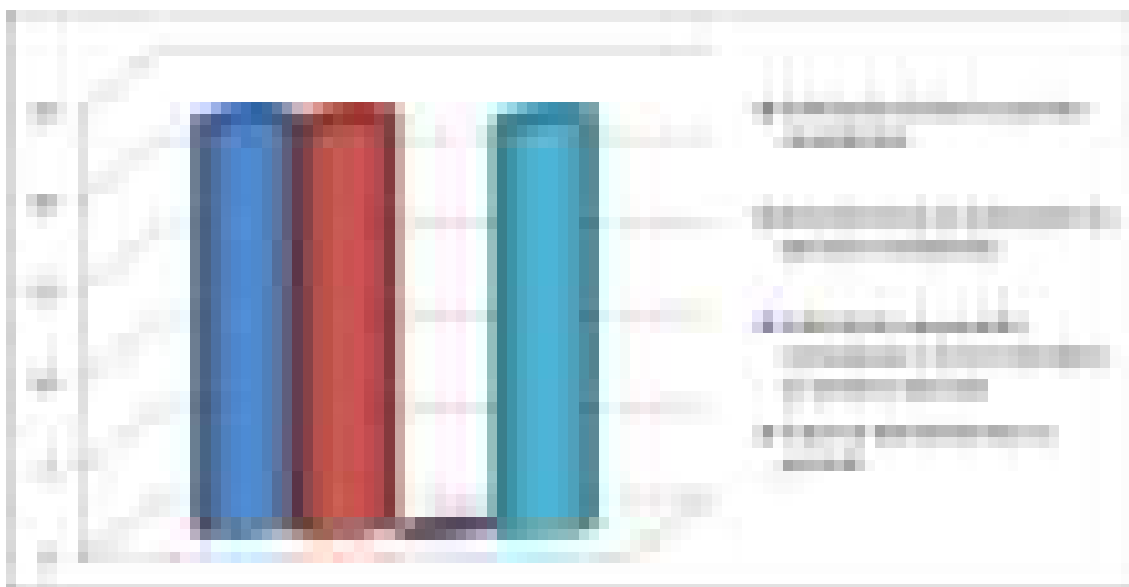
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

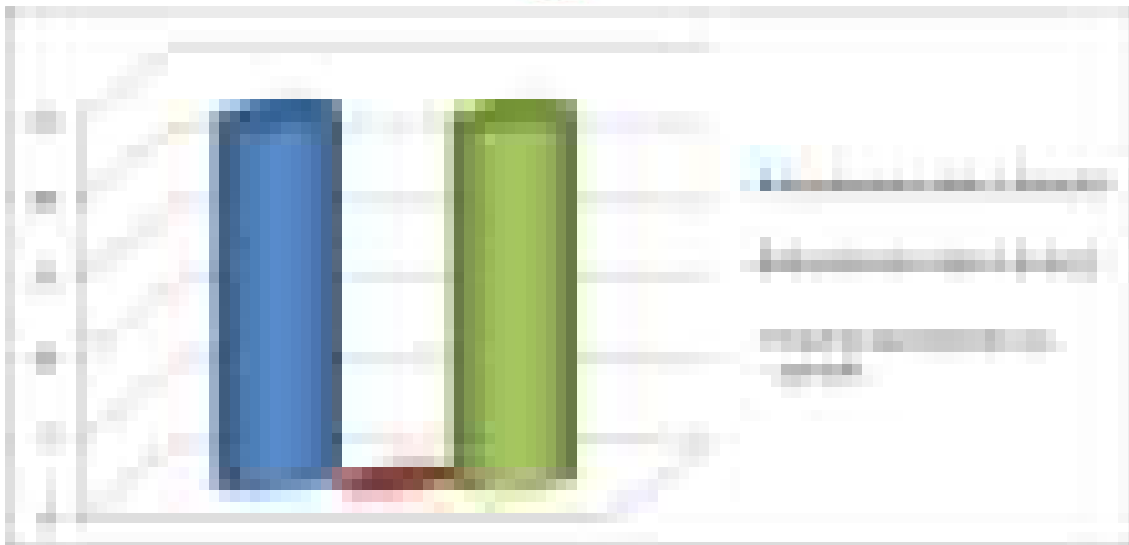
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	23
Atendimentos às solicitações do período considerado	23
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	23



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	23
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	23



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Levantamento parque de equipamentos	
Retirada do computador de BI	
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	

X	Não Foram realizados manutenção no período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



JULHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

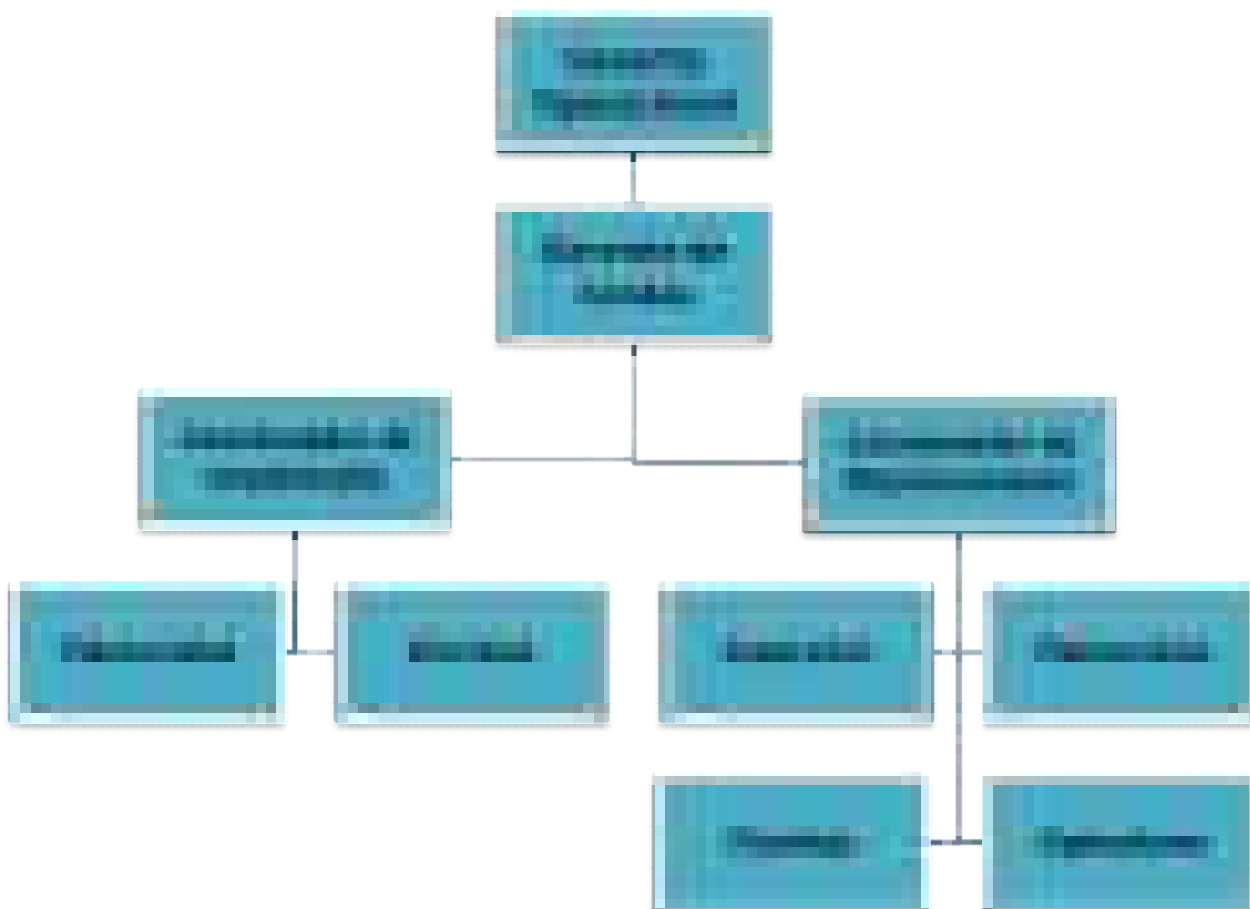
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de junho a 27 de julho de 201,5** as visitas foram realizadas nos dias: 01, 02 e 17 julho de 2015.

Realizada no dia 17 de julho, visita de qualidade nesta unidade pela colaboradora Lucíola equipe Qualidade Eco.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK

	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
----------	--

	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
--	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
--	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

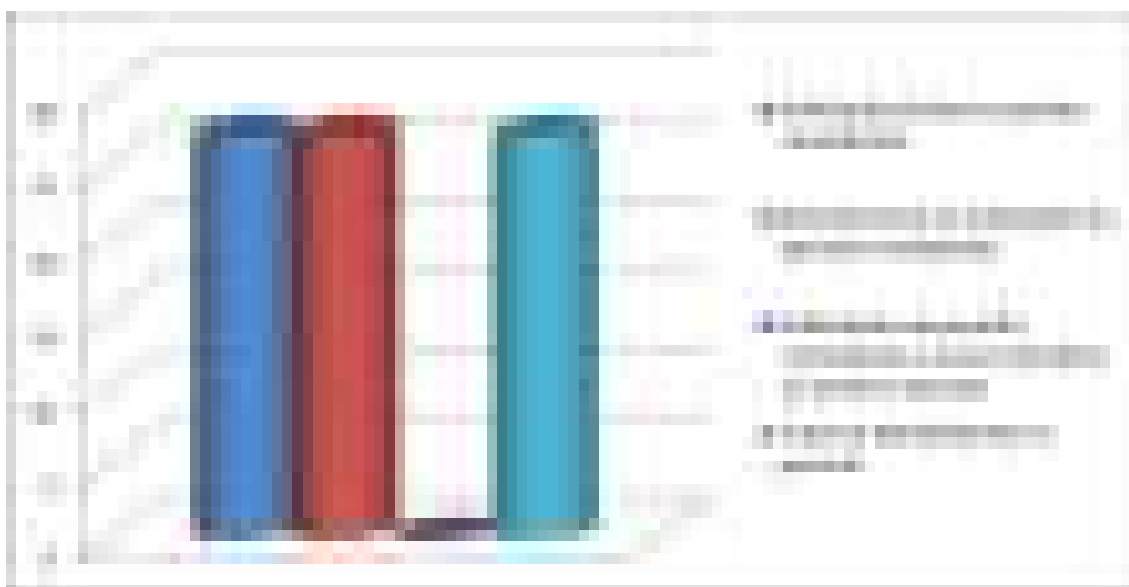
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

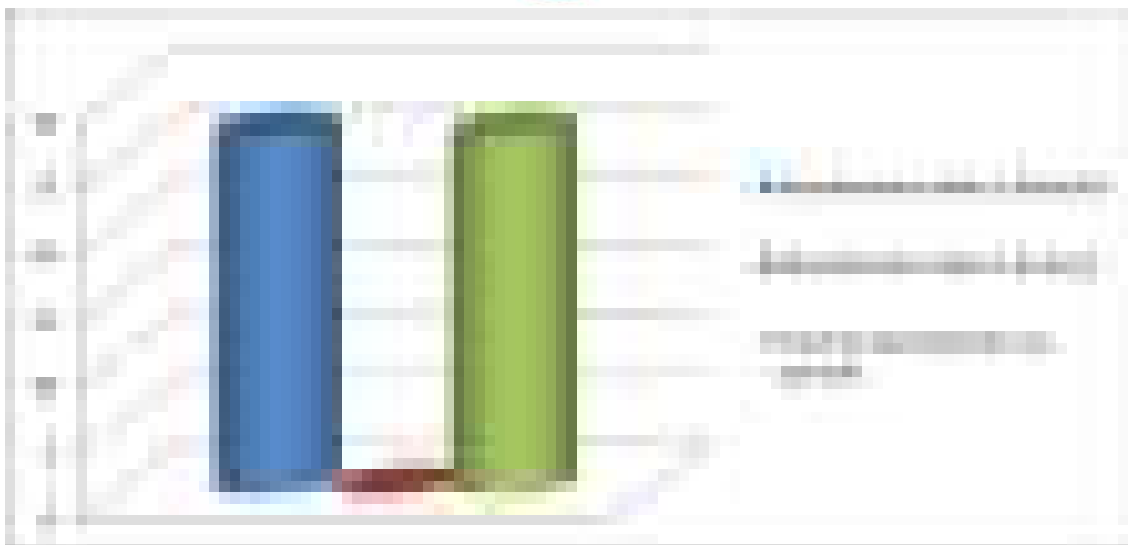
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	27
Atendimentos às solicitações do período considerado	27
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	27



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	27
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	27



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação dispositivo de backup/servidor	01
Instalação do painel de chamado	01
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	

	Não Foram realizados manutenção no período
--	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



AGOSTO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

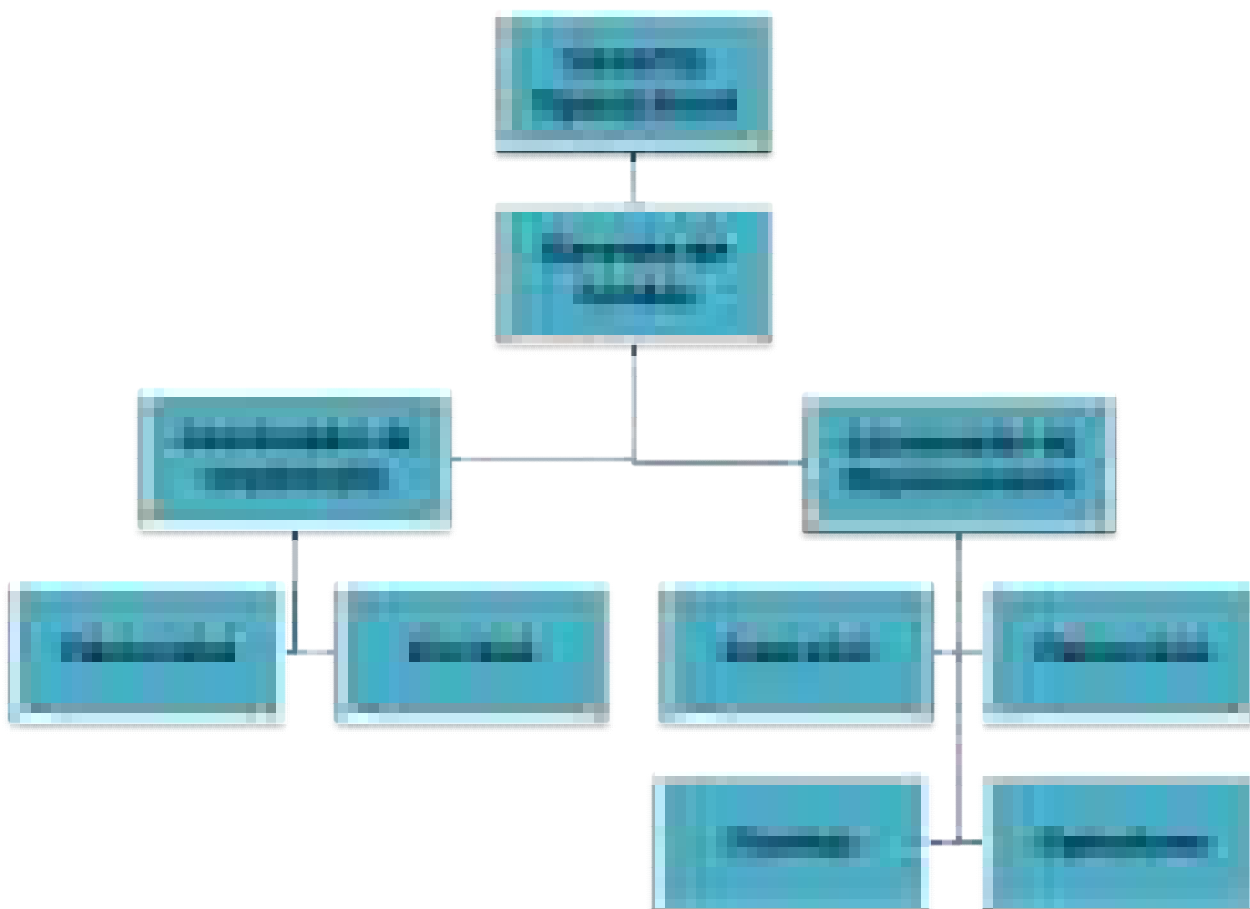
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **agosto de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de julho a 27 de agosto de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de julho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 20 de agosto, conforme solicitação.

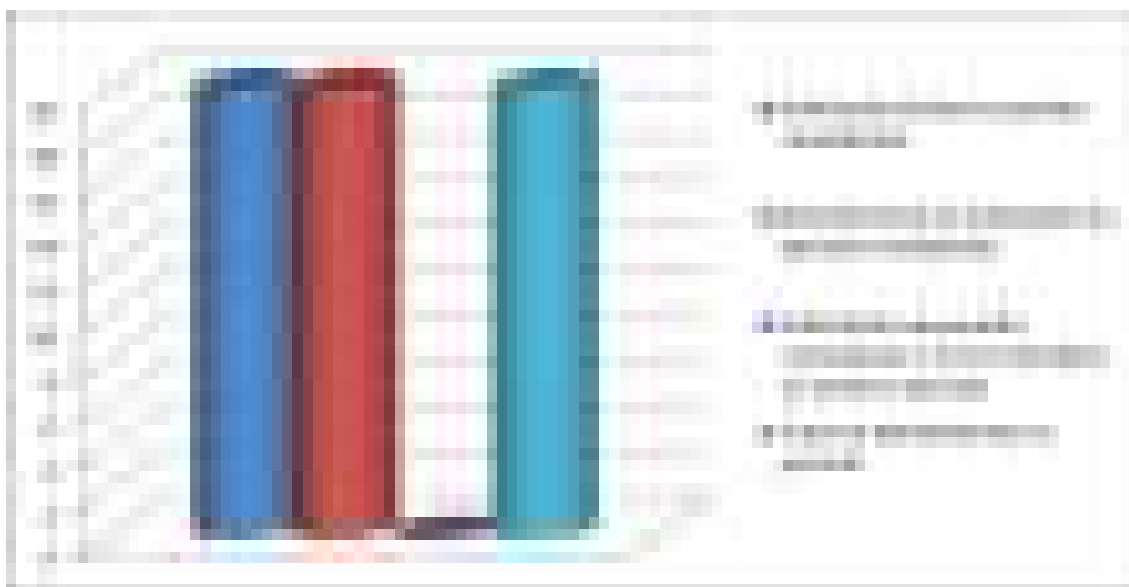
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

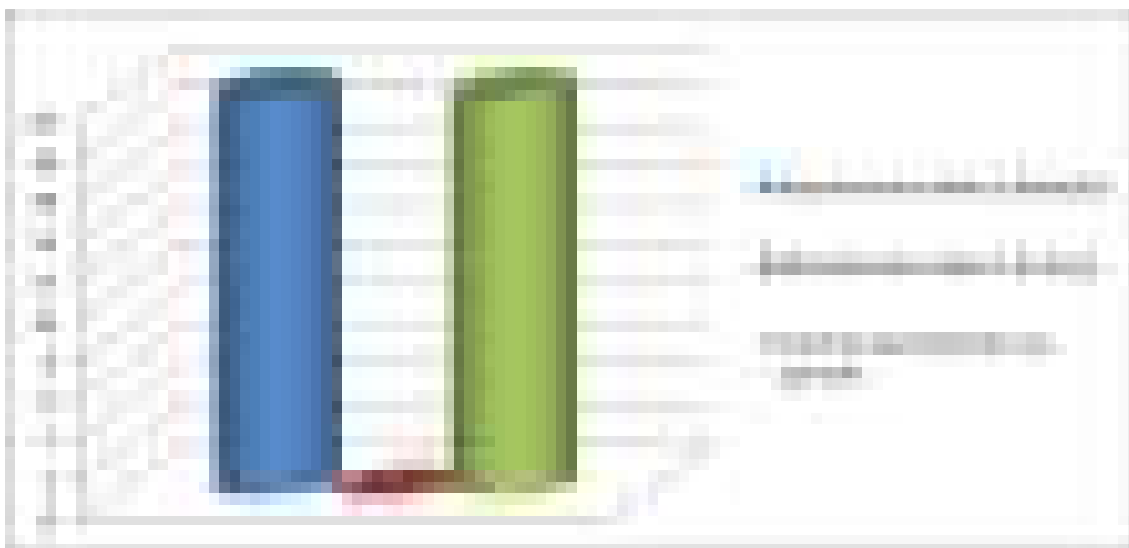
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	20
Atendimentos às solicitações do período considerado	20
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	20



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	20
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	20



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação dispositivo de backup/servidor	
Instalação do painel de chamado	
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	

X	Não Foram realizados manutenção no período
----------	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



SETEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

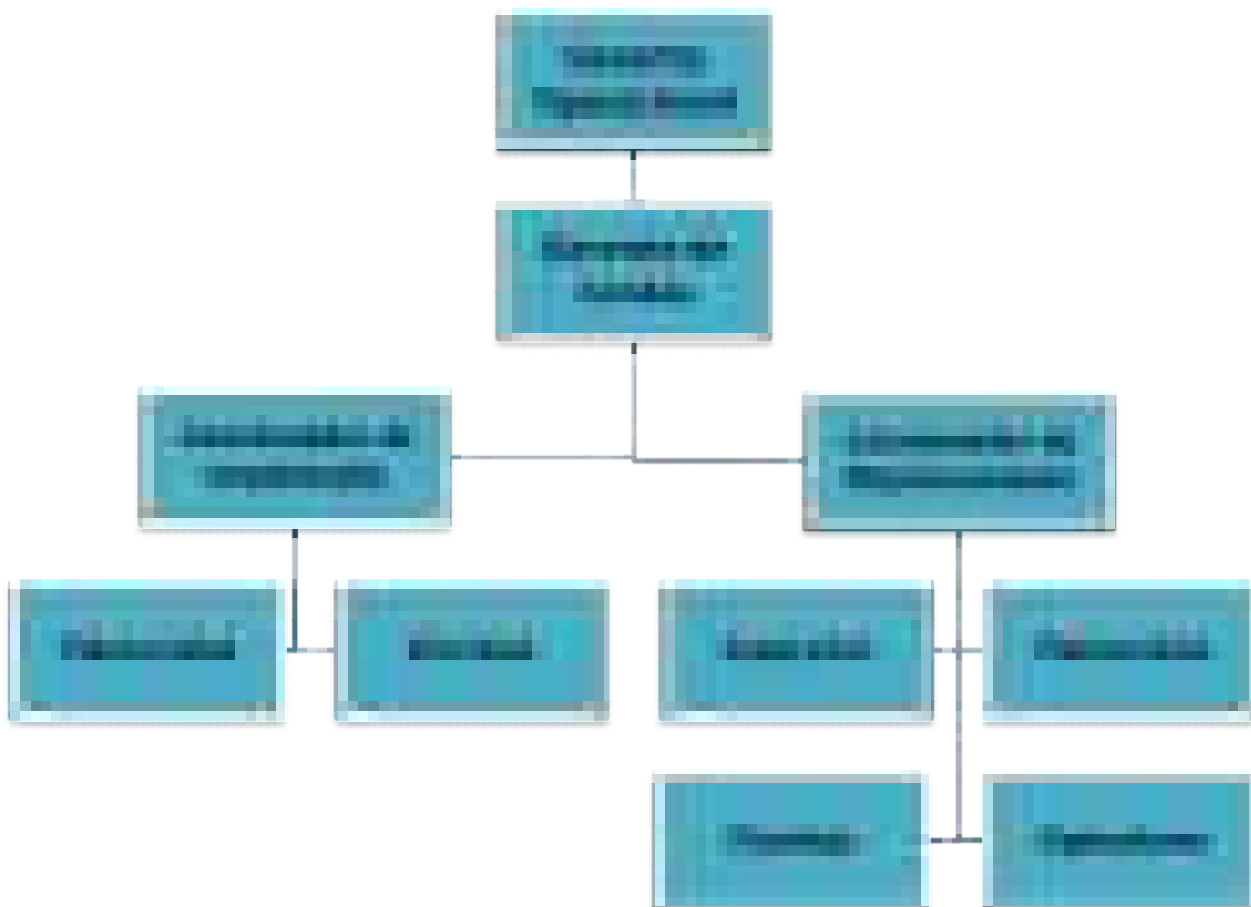
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 27 de setembro de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de julho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 20 de agosto, conforme solicitação.

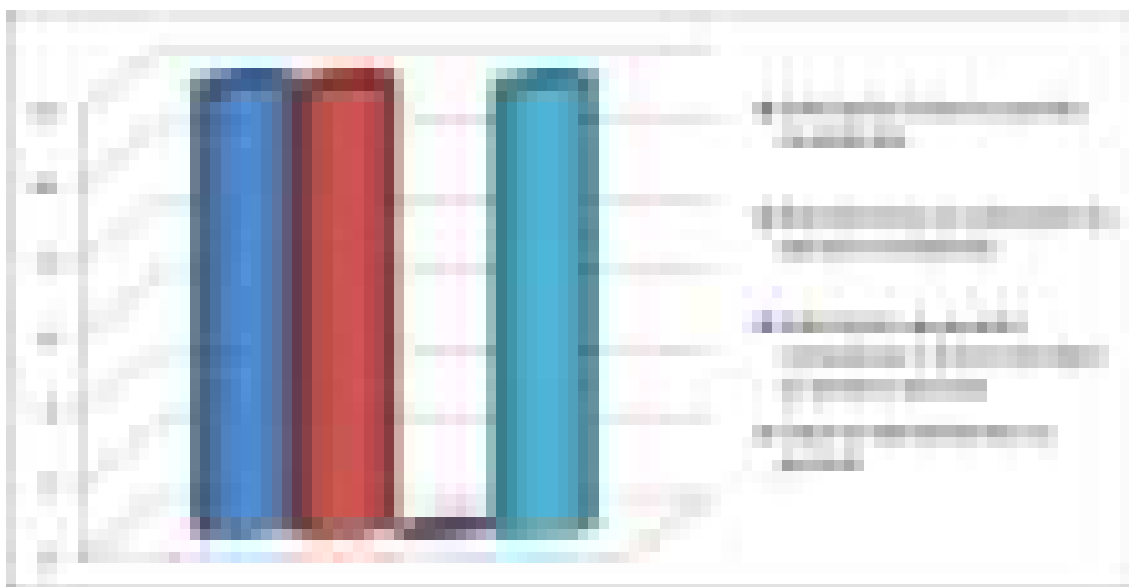
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

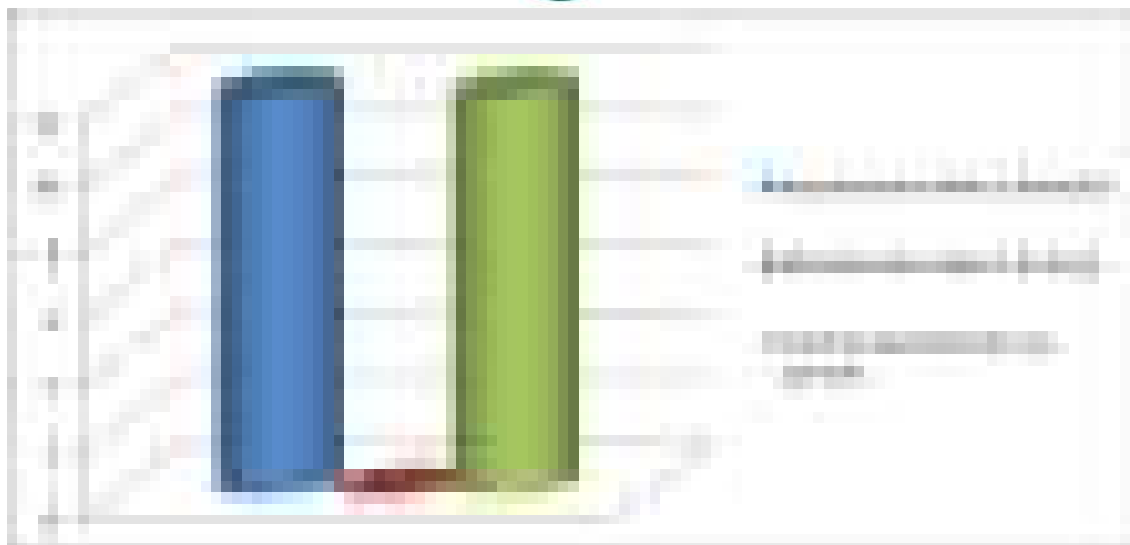
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	12
Atendimentos às solicitações do período considerado	12
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	12



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	12
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	12



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação dispositivo de backup/servidor	
Instalação do painel de chamado	
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	

X	Não Foram realizados manutenção no período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



OUTUBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

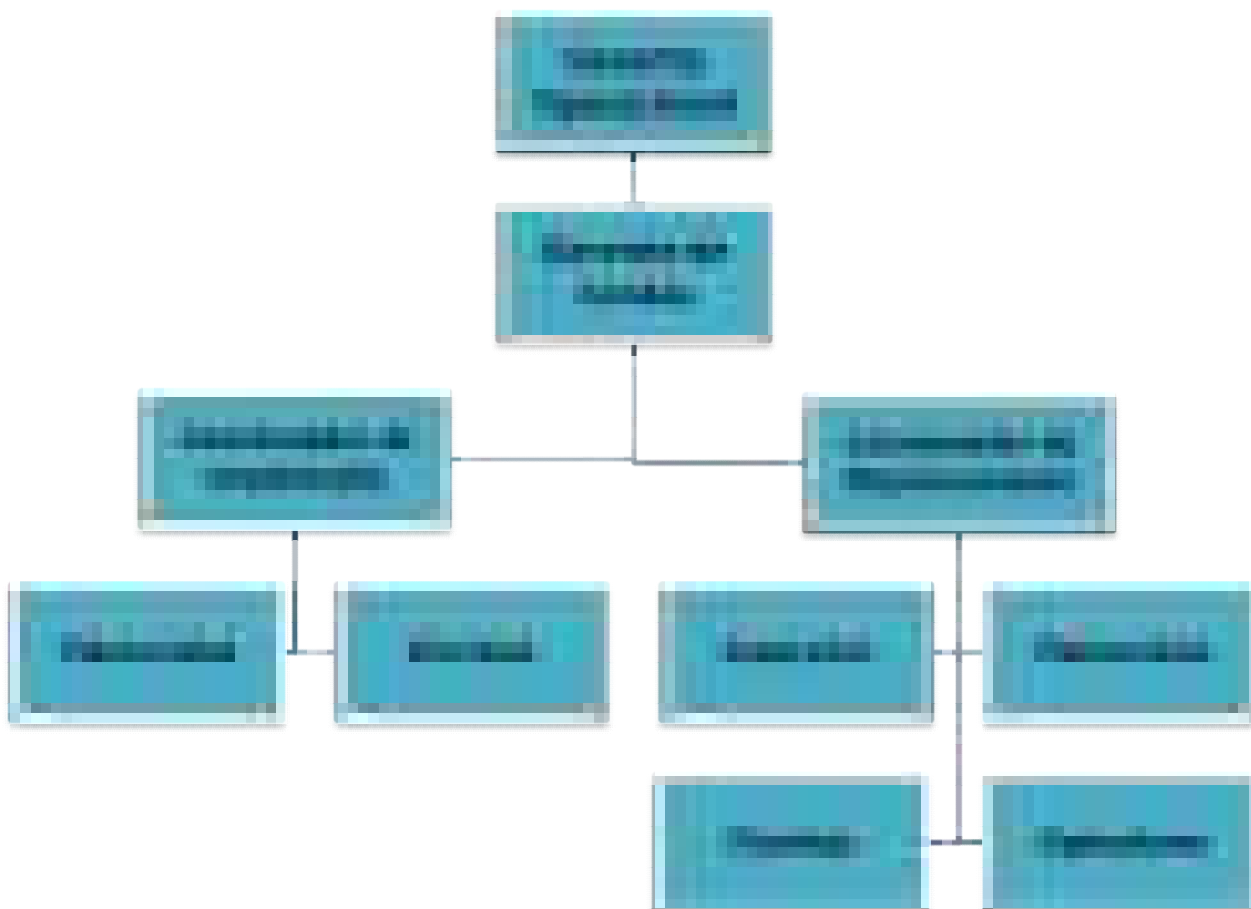
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **outubro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de setembro a 27 de outubro de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de julho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 20 de agosto, conforme solicitação.

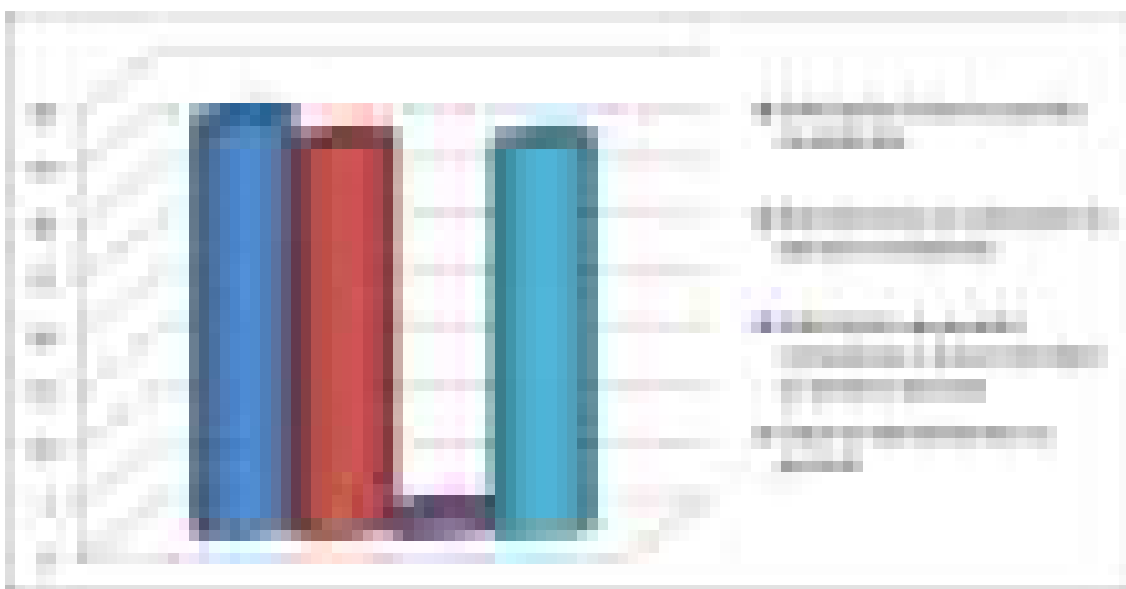
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

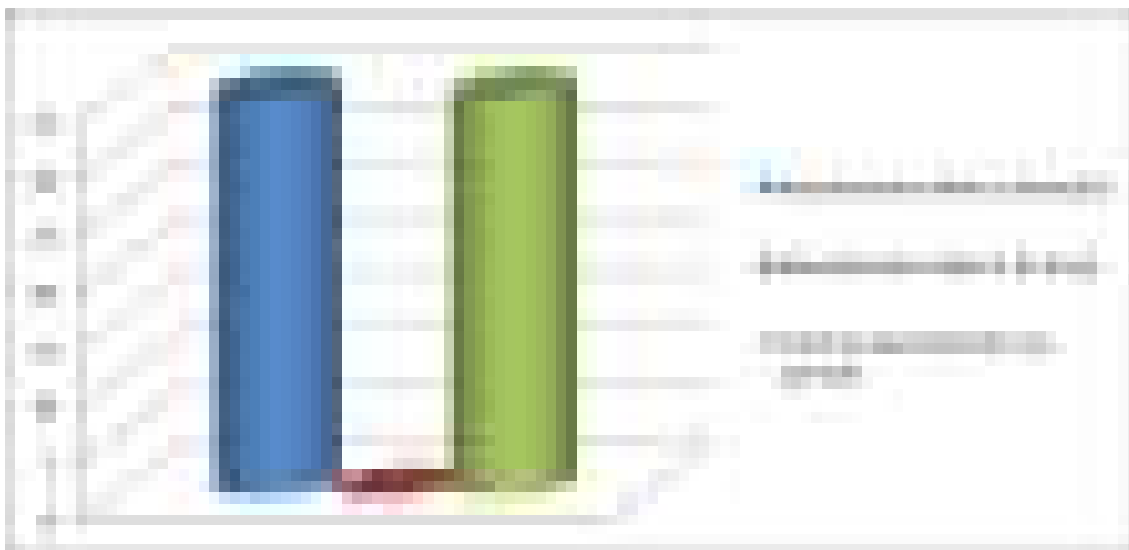
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	37
Atendimentos às solicitações do período considerado	35
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	35



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	35
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	35



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação dispositivo de backup/servidor	
Instalação do painel de chamado	
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	

X	Não Foram realizados manutenção no período
----------	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



NOVEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

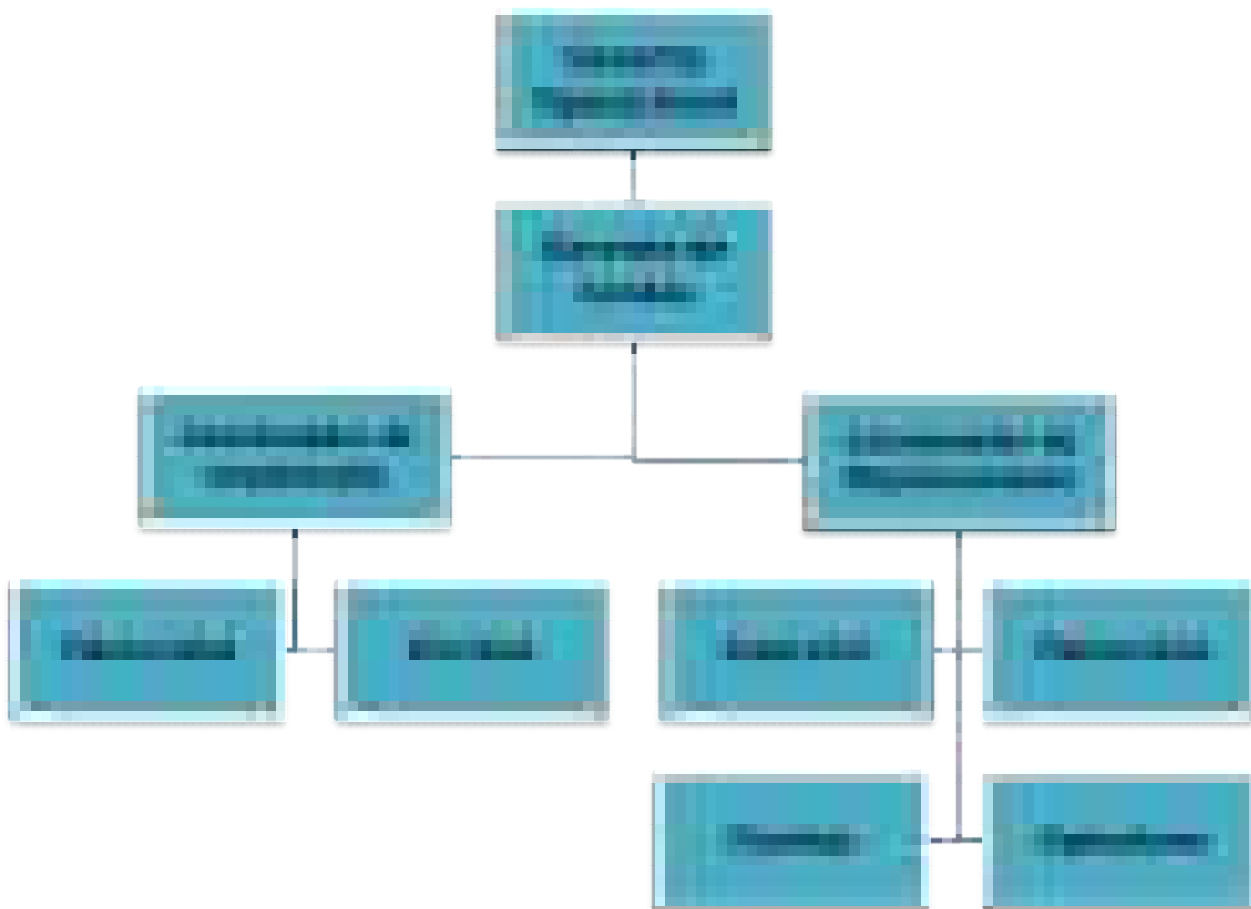
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de outubro a 27 de novembro de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de outubro juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de novembro, conforme solicitação.

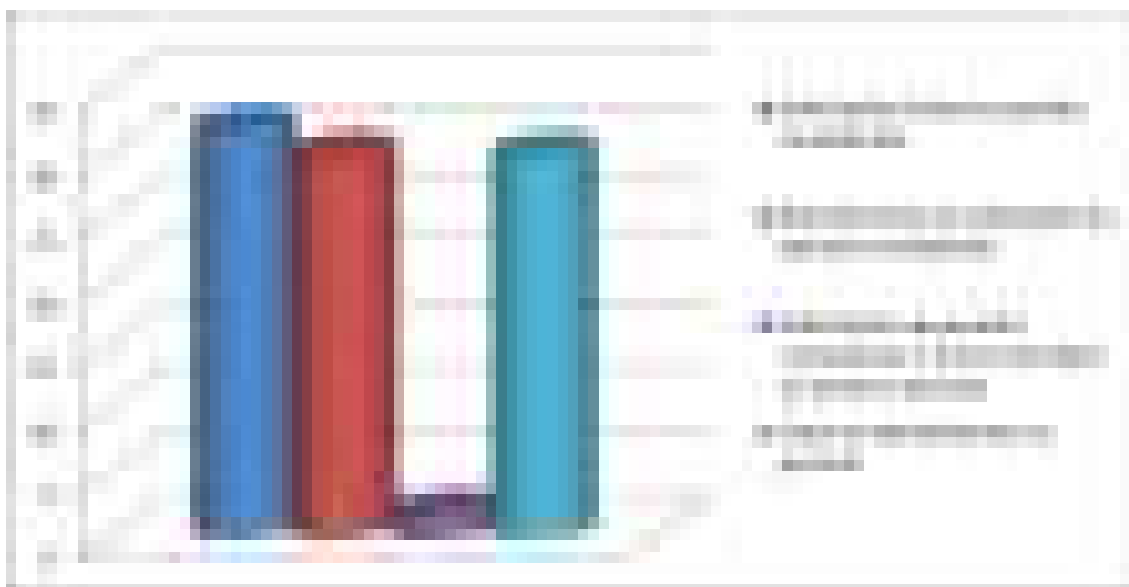
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

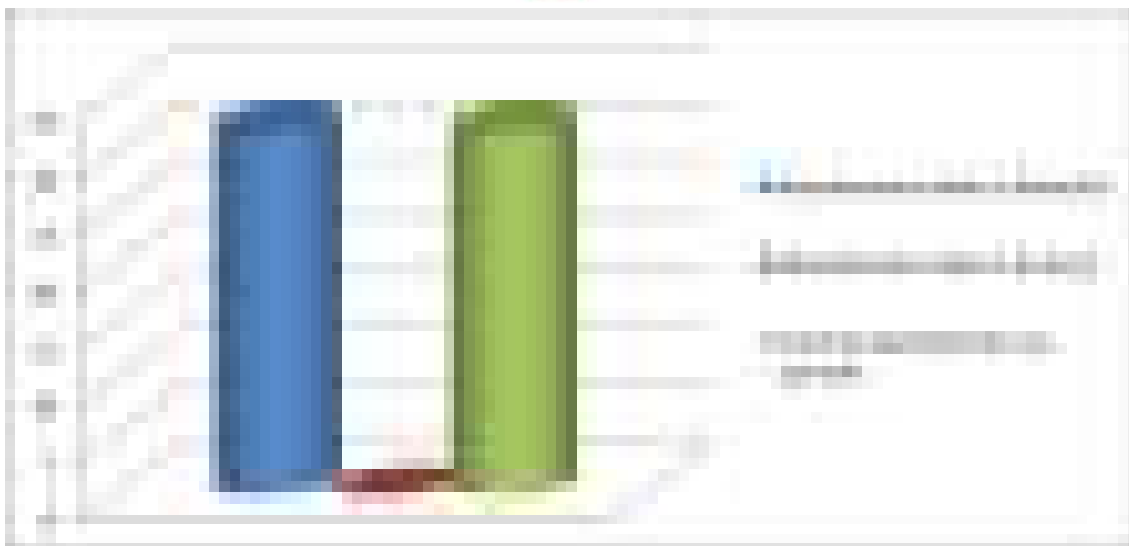
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	32
Atendimentos às solicitações do período considerado	30
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	30



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	32
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	32



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação dispositivo de backup/servidor	
Instalação do painel de chamado	
Verificação/Manutenção nos computadores da unidade	
Reestabelecimento do sistema de Telemedicina inoperante	

X	Não Foram realizados manutenção no período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



DEZEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **MARECHAL HERMES**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

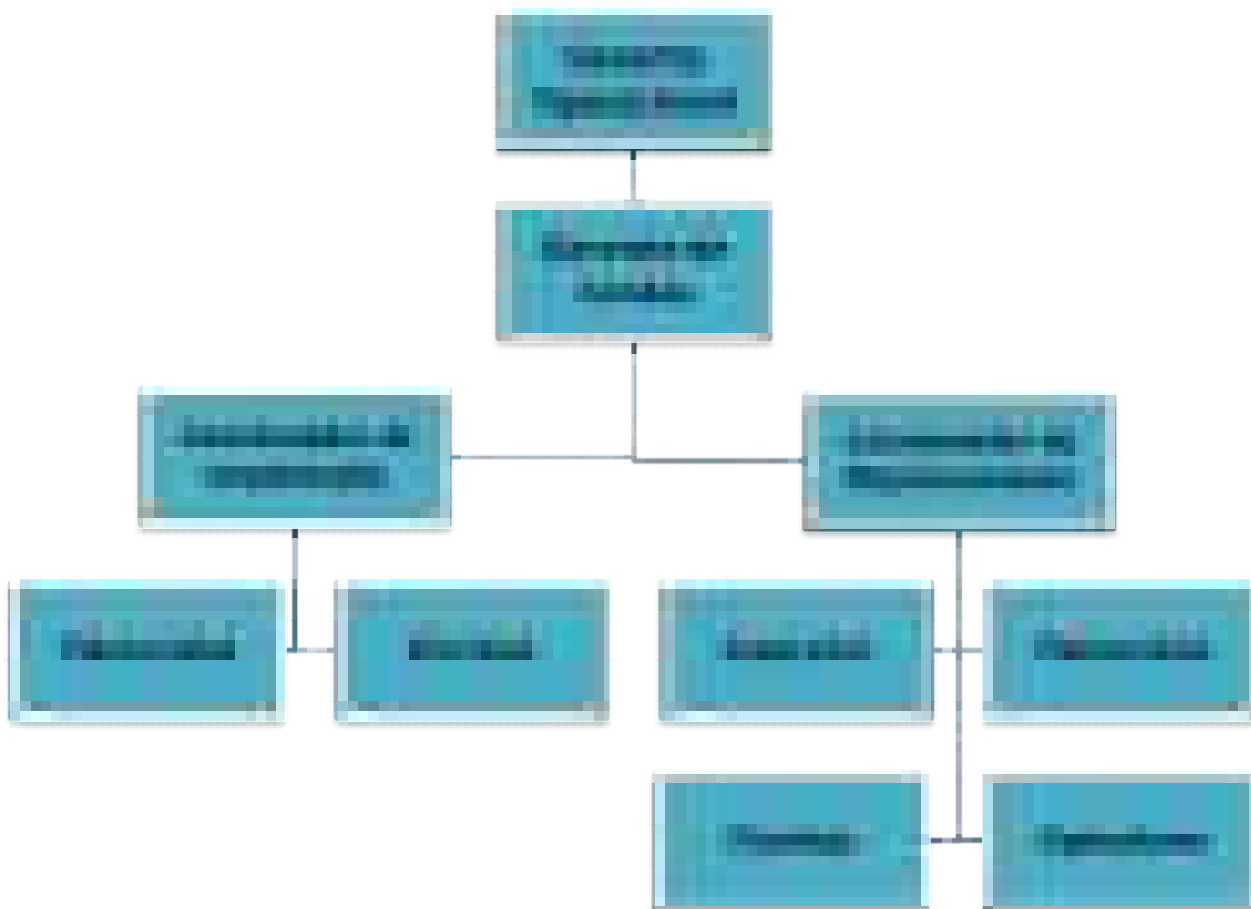
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) Gerência de *Business Intelligence*: Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**

e) Gerência de Infraestrutura: Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

e.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

e.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de novembro a 27 de dezembro de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de novembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de dezembro, conforme solicitação.

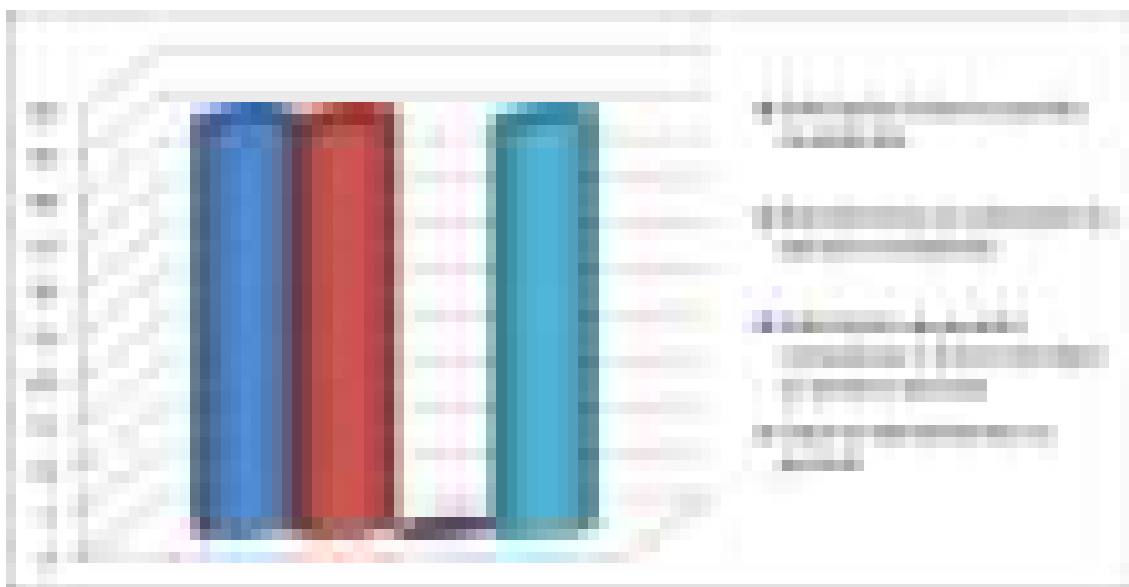
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

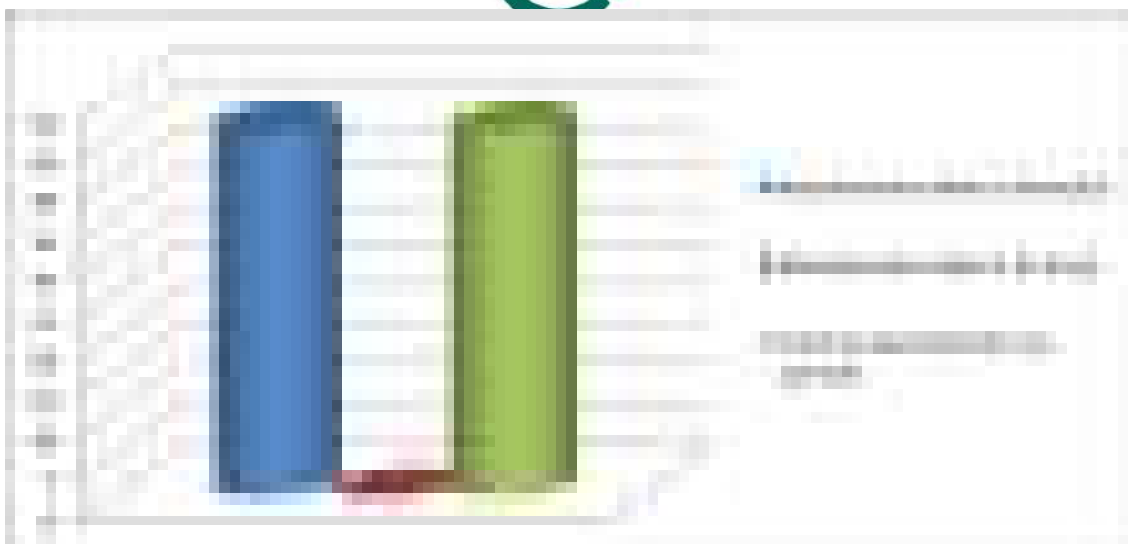
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	46
Atendimentos às solicitações do período considerado	46
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	46



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	46
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	46



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



JANEIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Marechal Hermes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

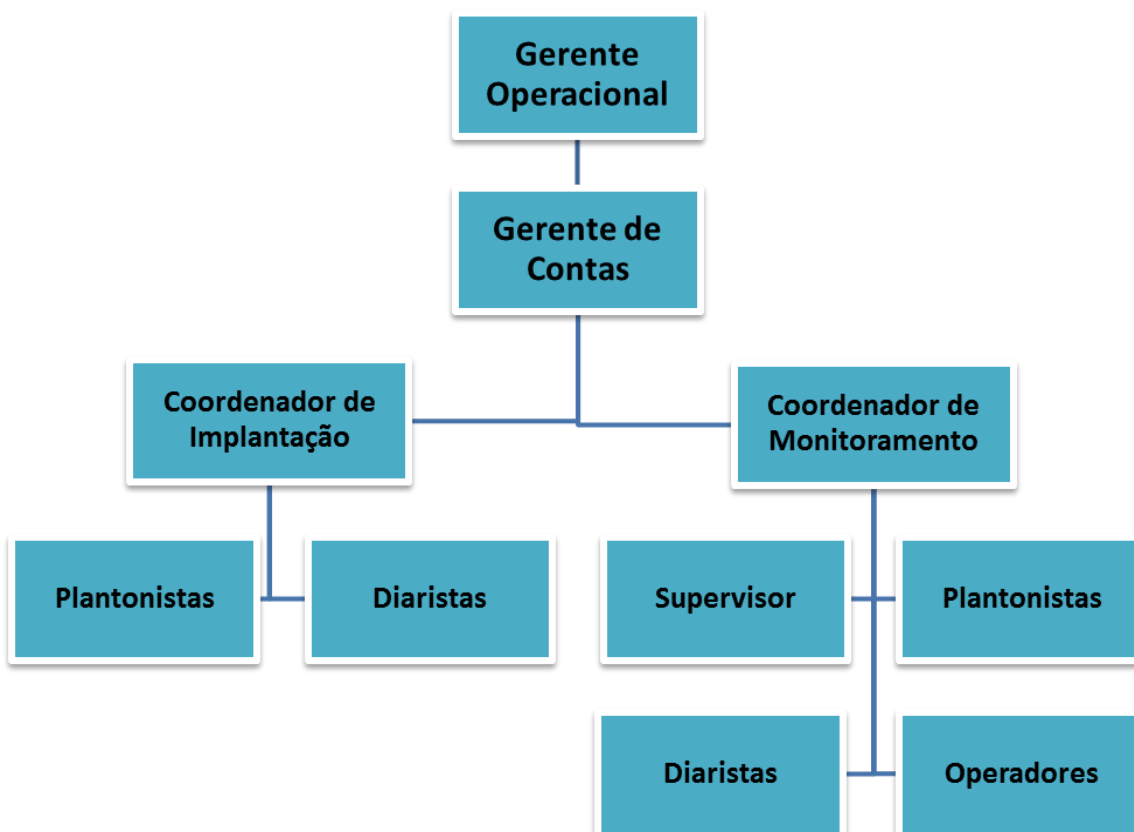
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **janeiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Marechal Hermes estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;
- a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Marechal Hermes: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **04,06, 08, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24 e 26 de janeiro de 2016**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de janeiro, conforme solicitação.

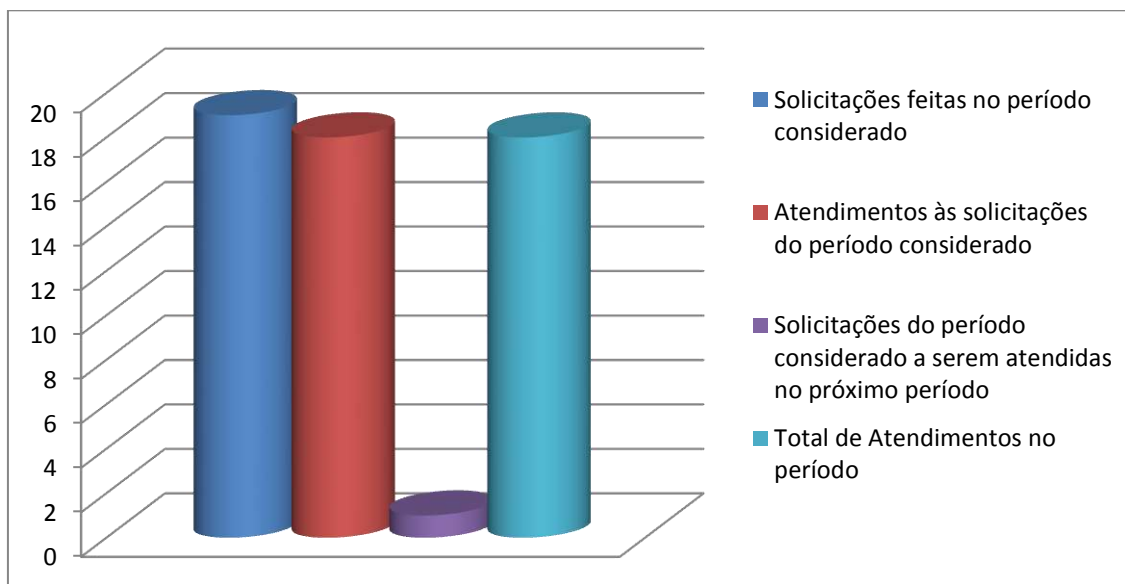
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

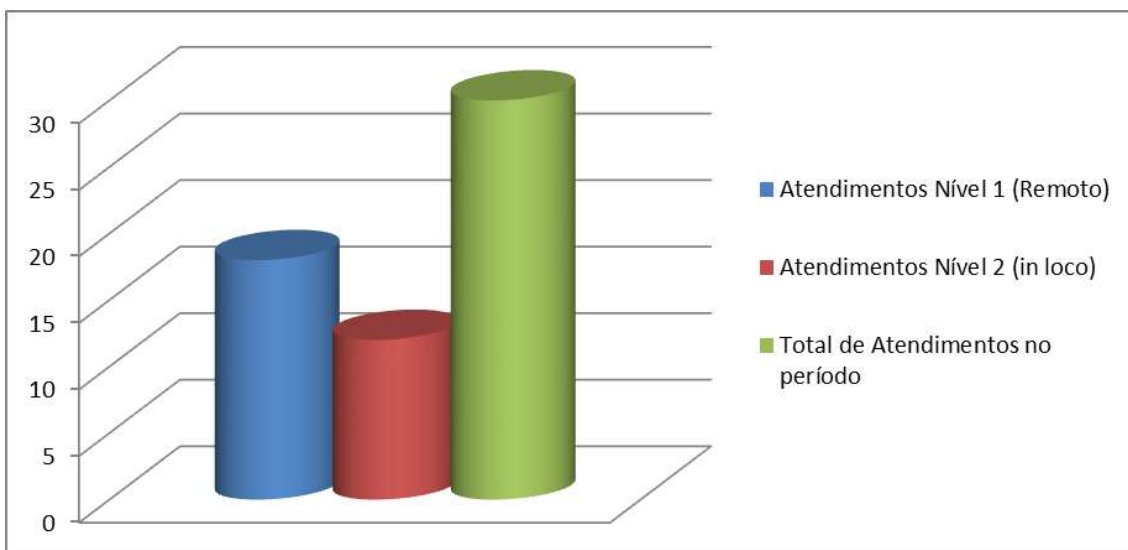
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	19
Atendimentos às solicitações do período considerado	18
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	18



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	18
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	12
Total de Atendimentos no período	30



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



FEVEREIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Marechal Hermes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

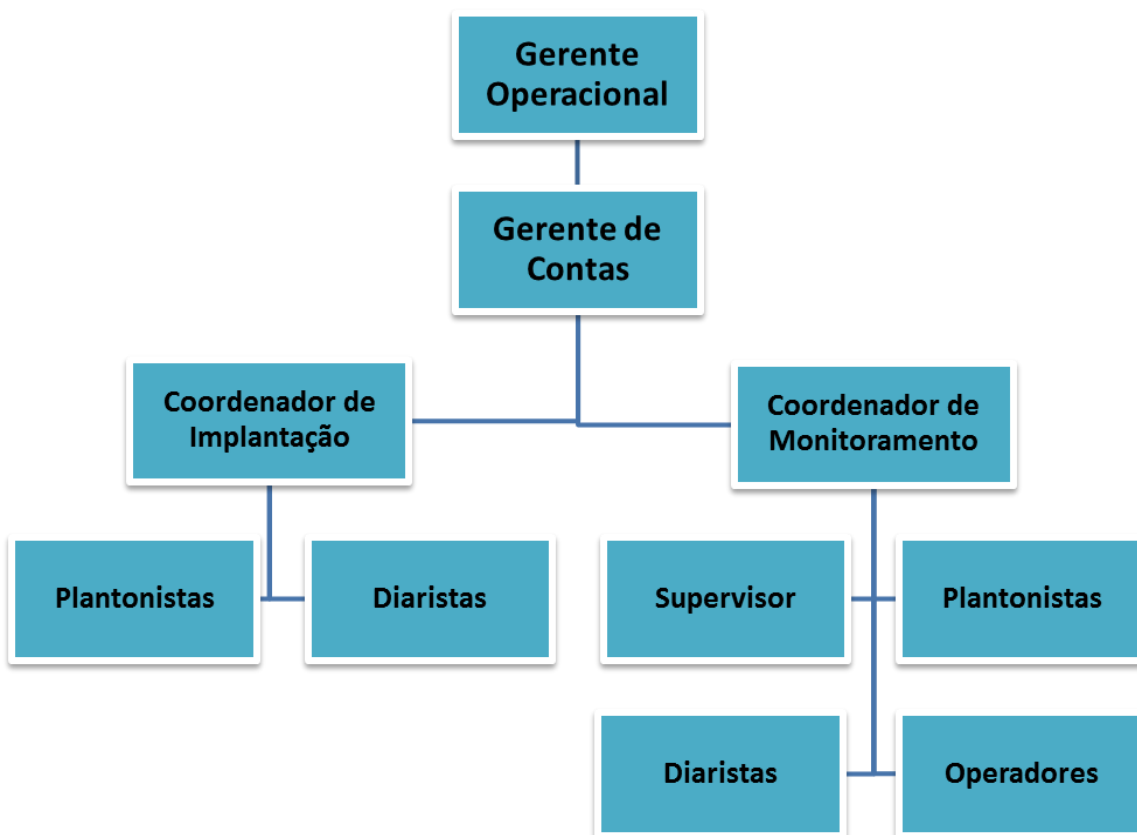
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **Fevereiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Marechal Hermes estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Marechal Hermes: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **01, 03, 05, 07, 09, 11 e 13 de fevereiro de 2016.**

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de Fevereiro, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

a) Por Atividade

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de Fevereiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

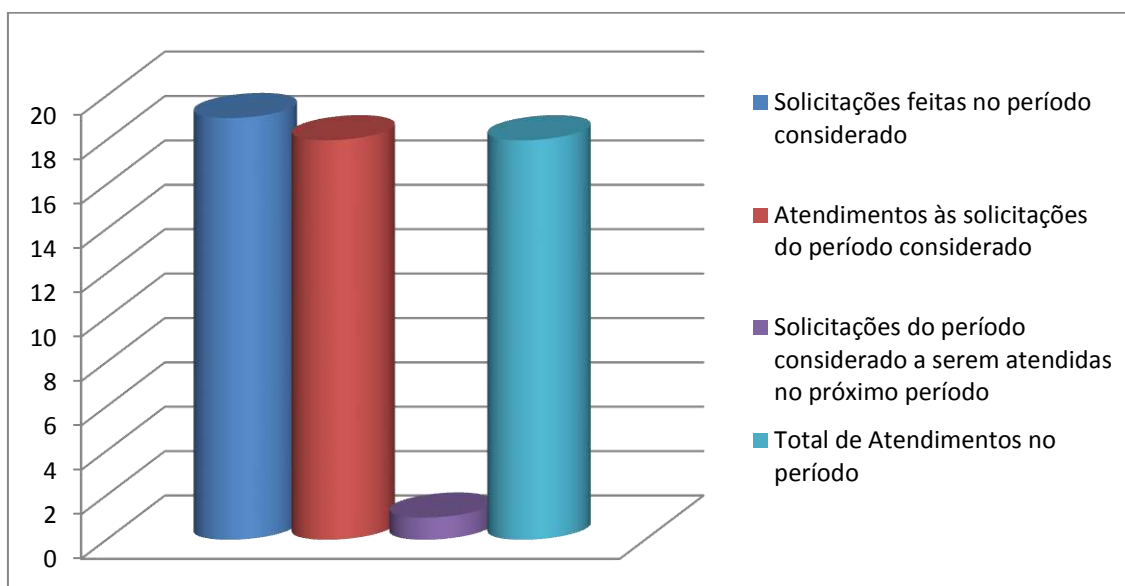
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

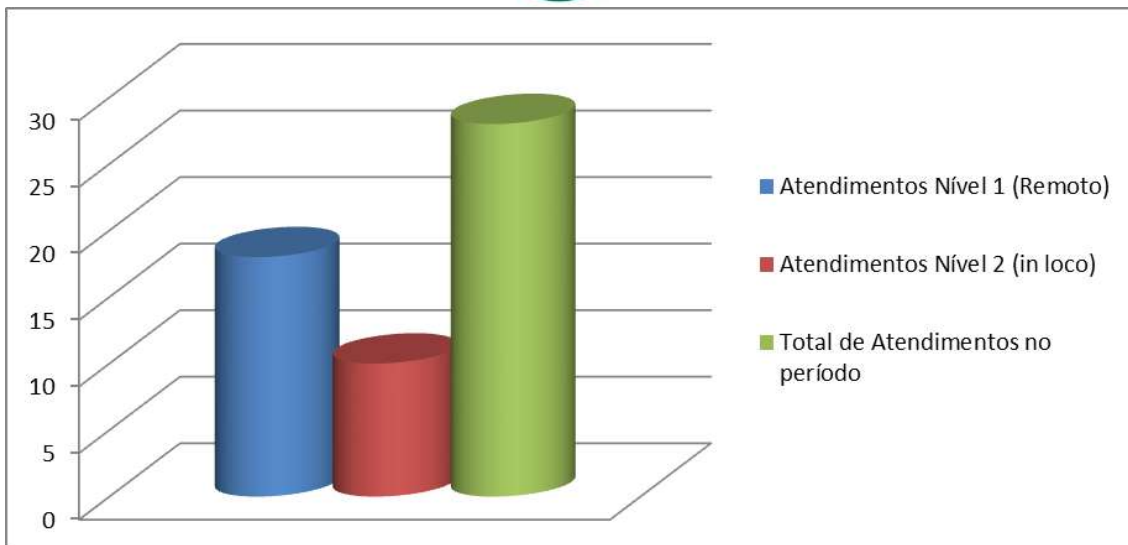
b) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	19
Atendimentos às solicitações do período considerado	18
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	18



c) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	18
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	10
Total de Atendimentos no período	28



Observações:

1. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



MARÇO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Marechal Hermes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

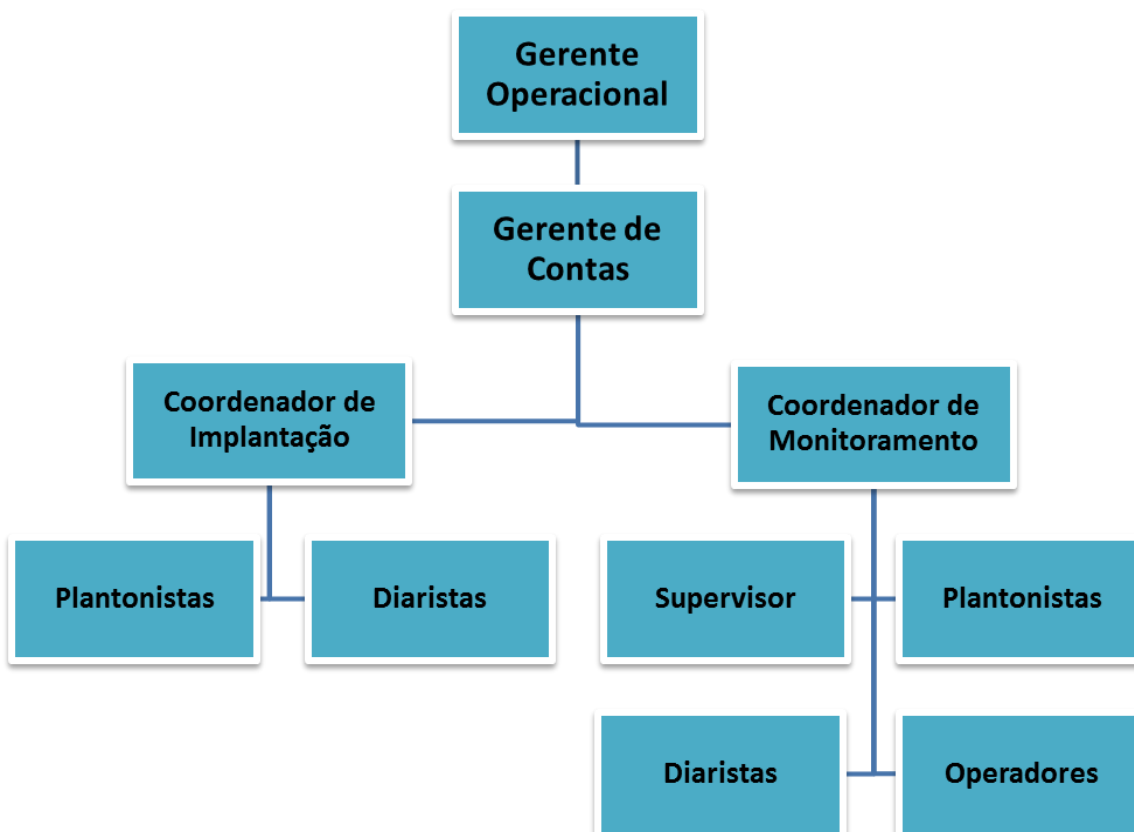
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **Março de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Marechal Hermes estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Marechal Hermes: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA *BUSINESS INTELLIGENCE* (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de fevereiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de Março, conforme solicitação.

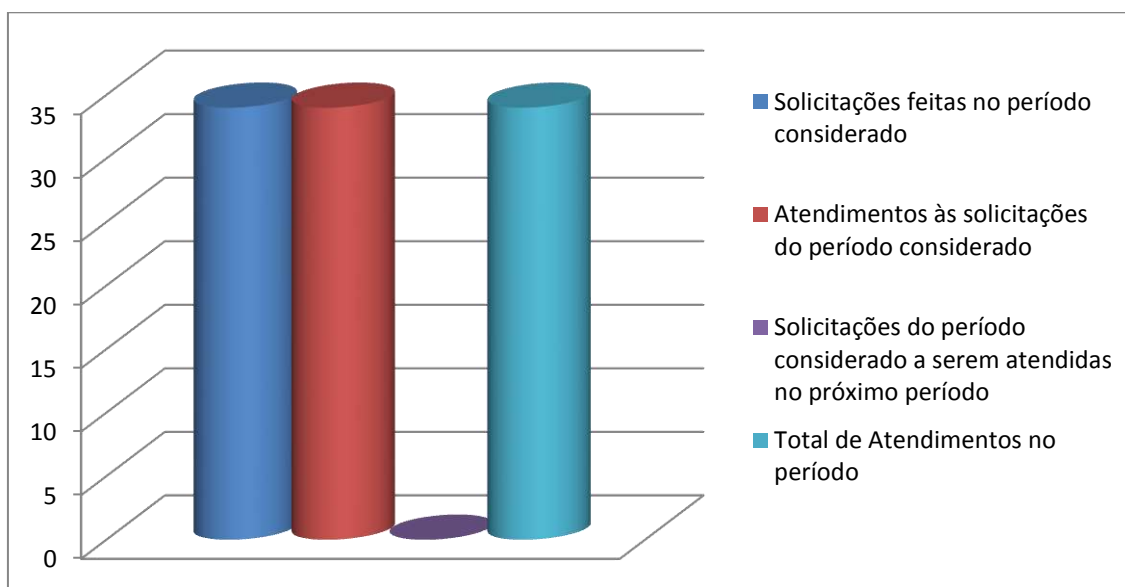
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

5. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

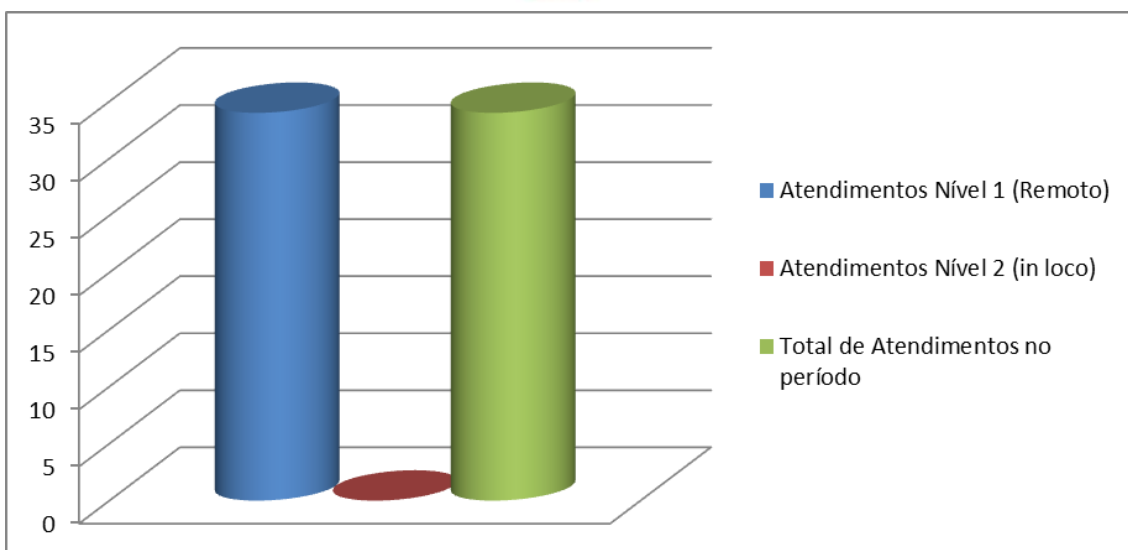
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	34
Atendimentos às solicitações do período considerado	34
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	34



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	34
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	34



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



ABRIL 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Marechal Hermes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

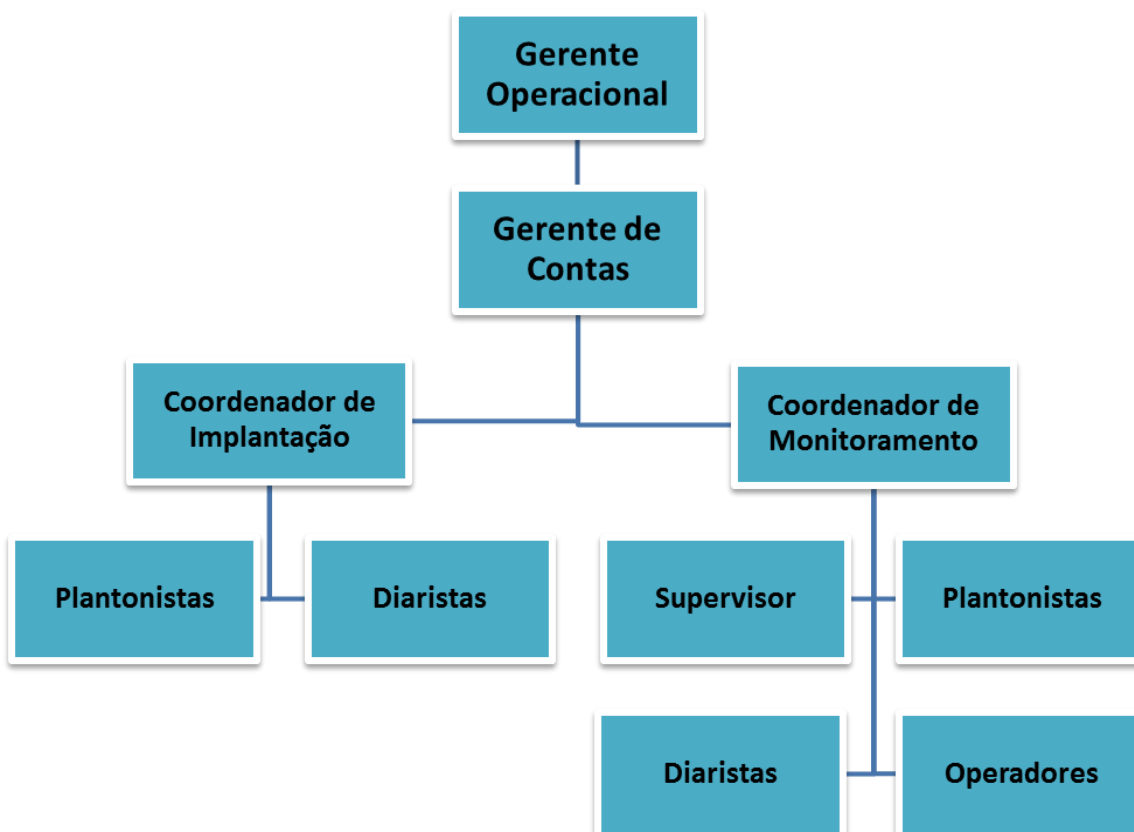
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **Abril de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Marechal Hermes estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Marechal Hermes: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de Abril, conforme solicitação.

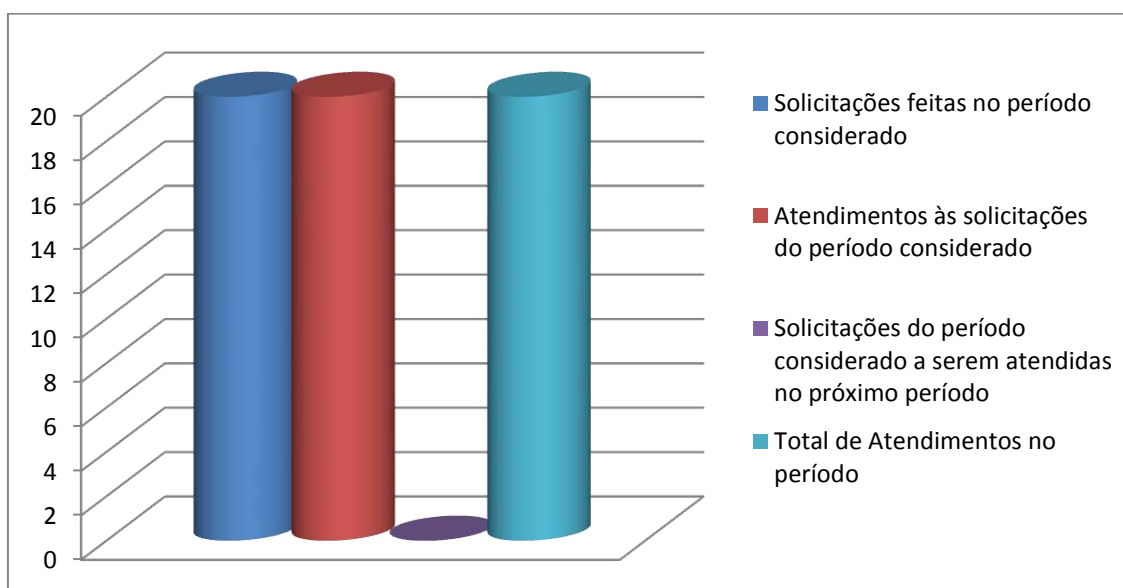
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

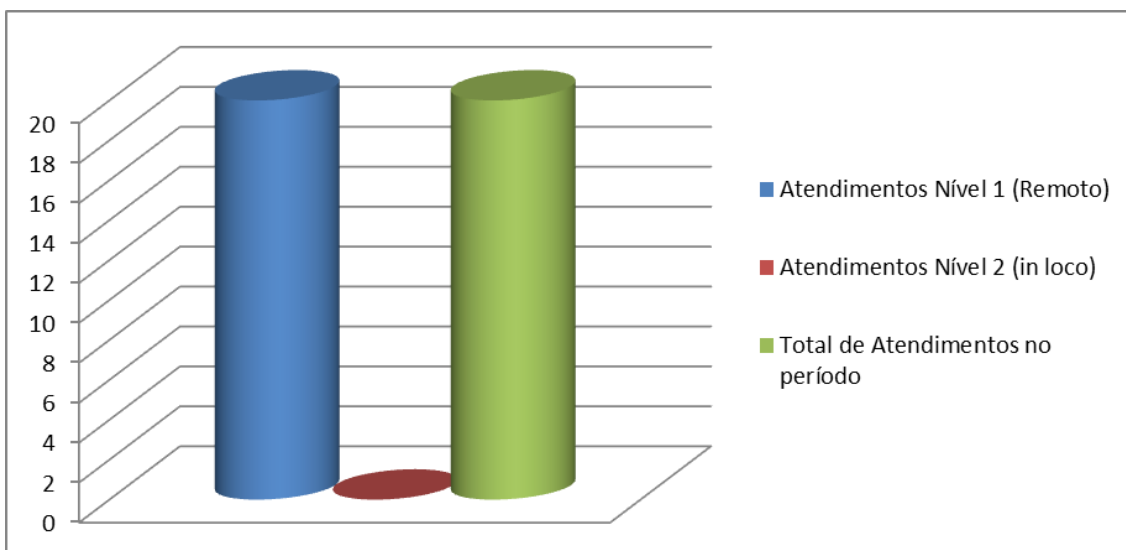
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	20
Atendimentos às solicitações do período considerado	20
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	20



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	20
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	20



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



MAIO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Marechal Hermes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

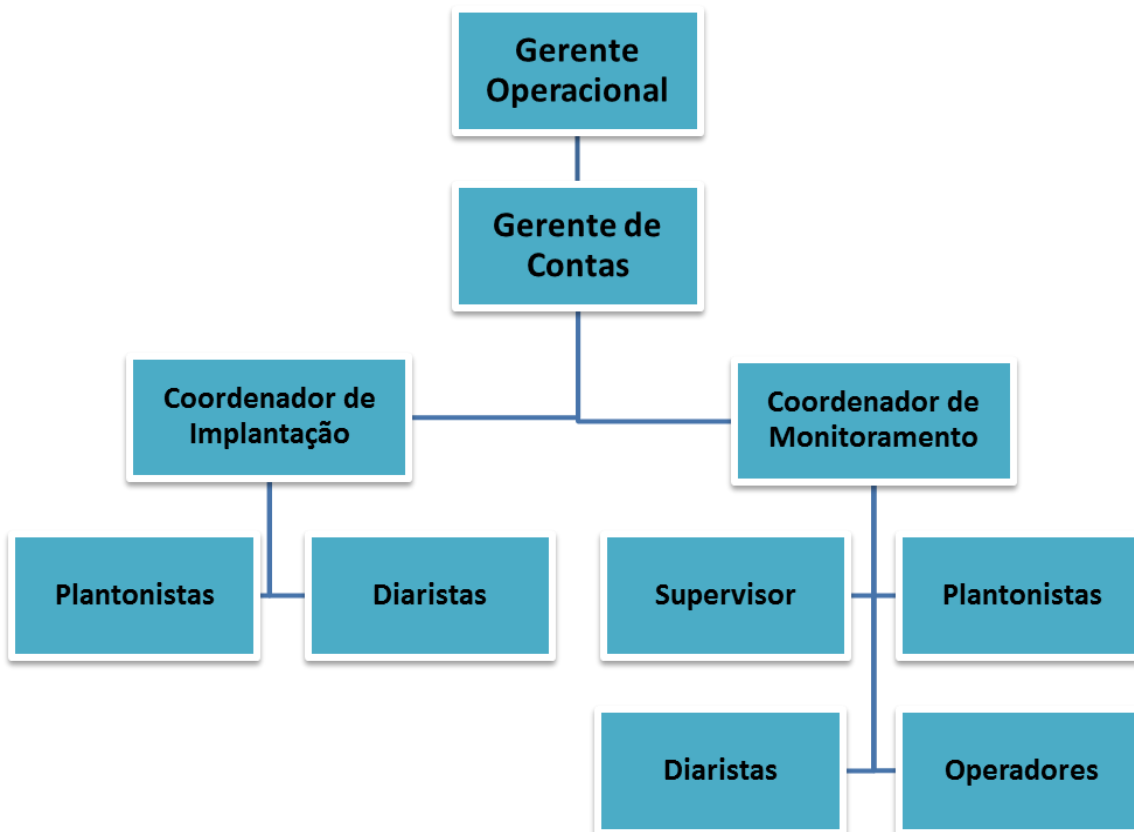
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **Maio de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Marechal Hermes estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o

fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Marechal Hermes: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de Maio, conforme solicitação.

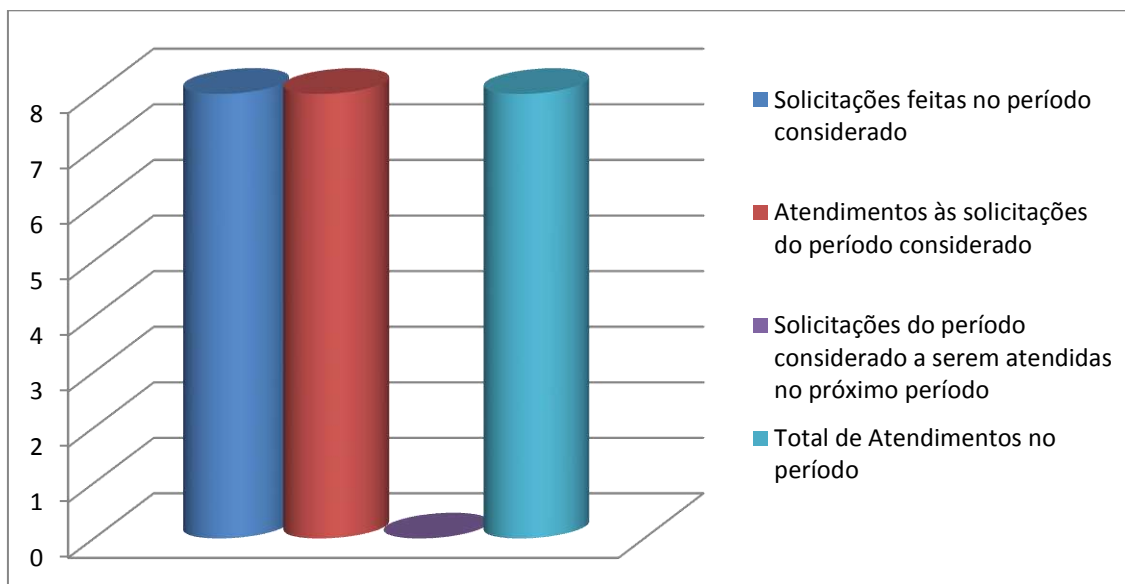
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

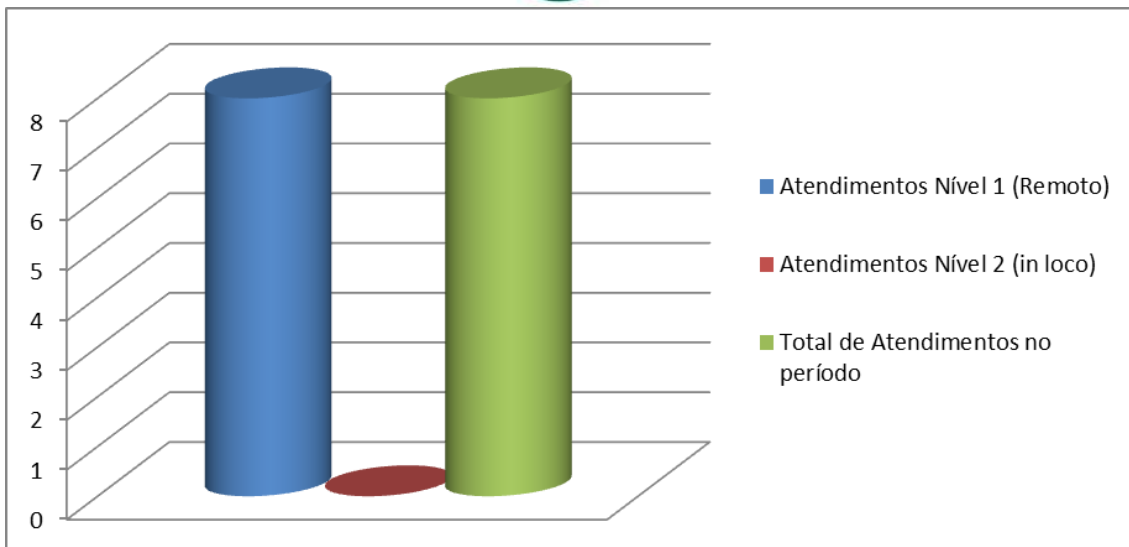
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	08
Atendimentos às solicitações do período considerado	08
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	08



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	08
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	08



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



JULHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Marechal Hermes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

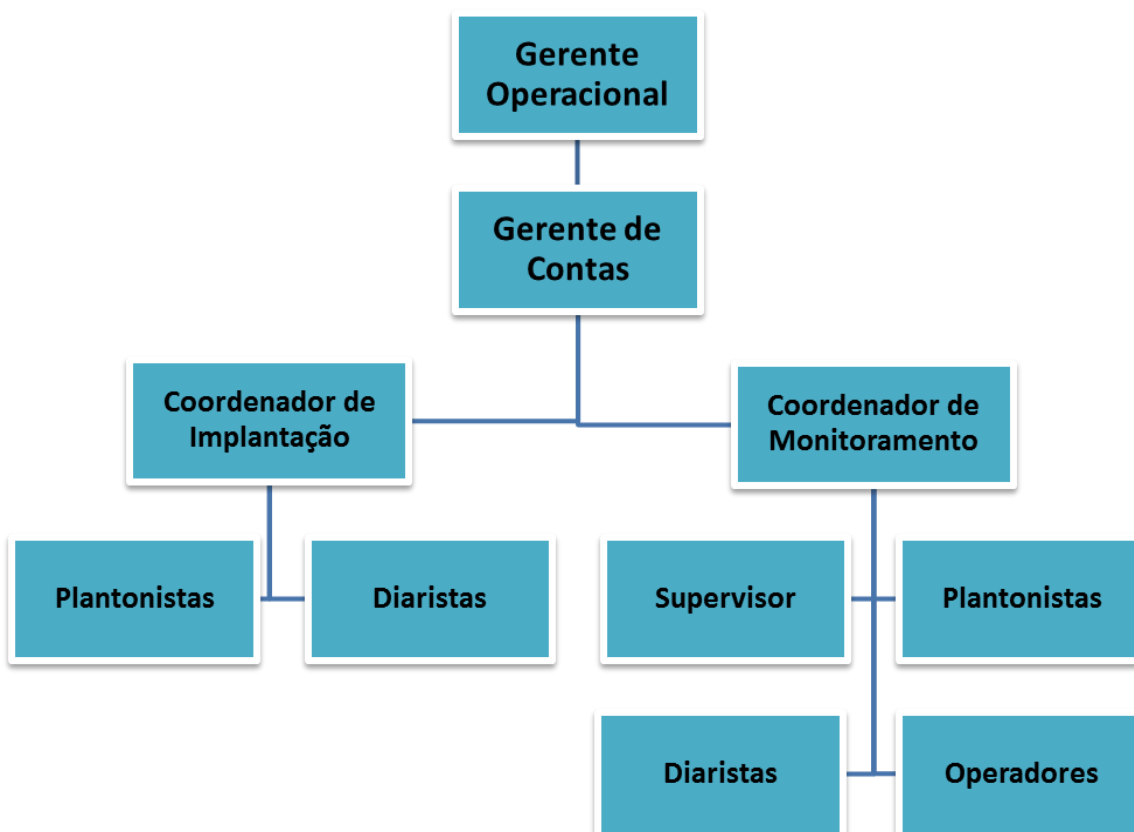
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **julho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Marechal Hermes, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando melhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Marechal Hermes: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de julho, conforme solicitação.

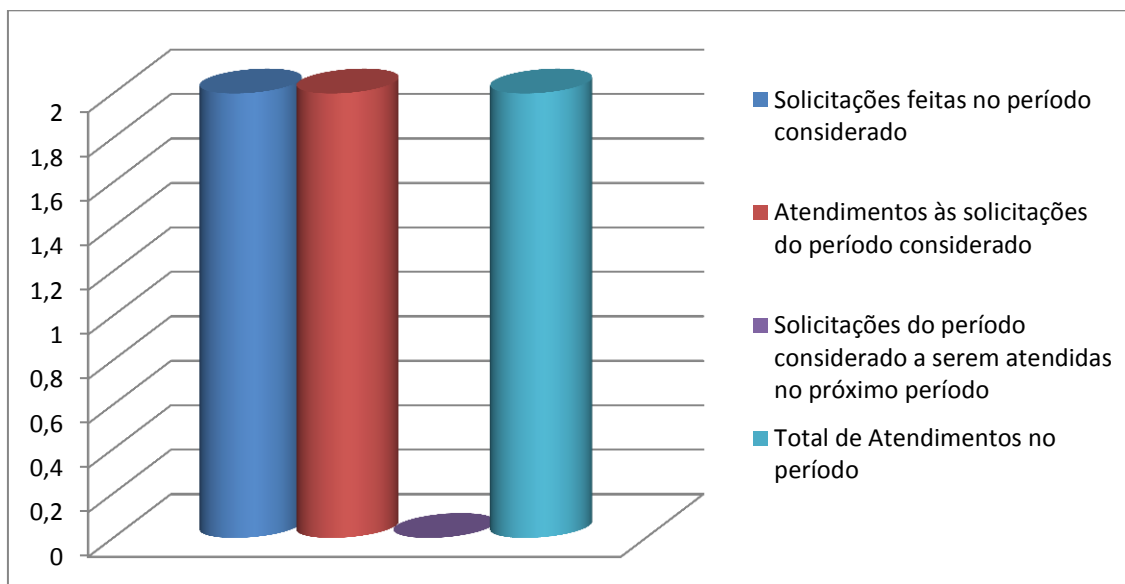
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

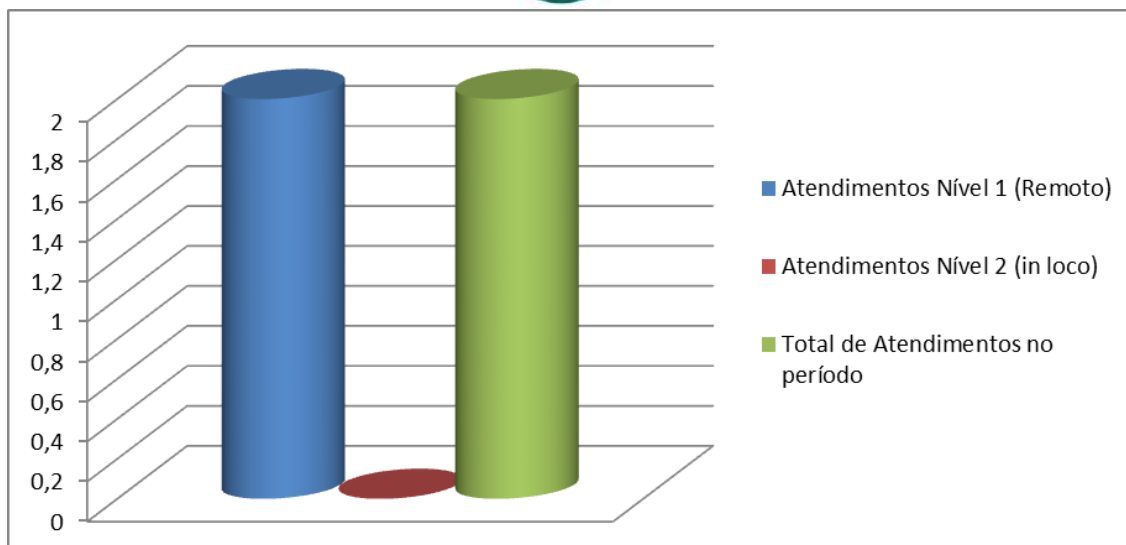
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	02
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	02



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	02
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	02



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA MARECHAL HERMES



JUNHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Marechal Hermes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

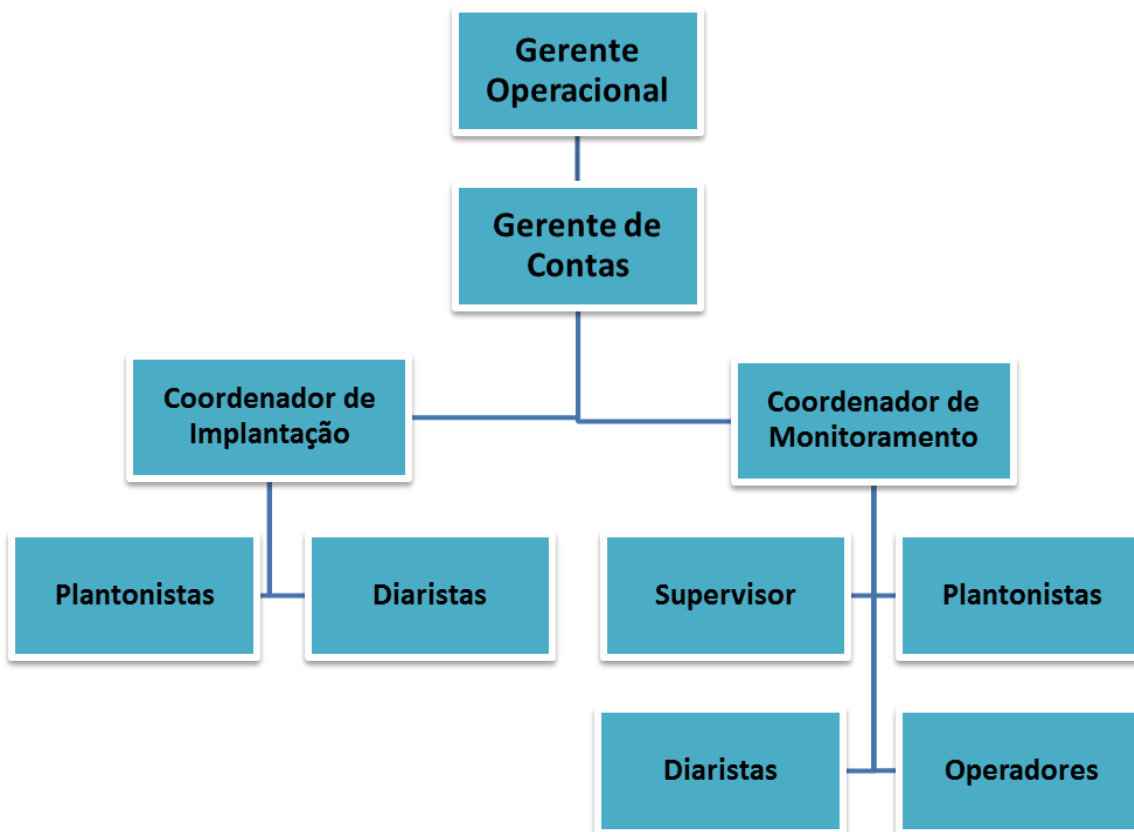
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **junho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Marechal Hermes.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Marechal Hermes, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando junhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Marechal Hermes: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de junho, conforme solicitação.

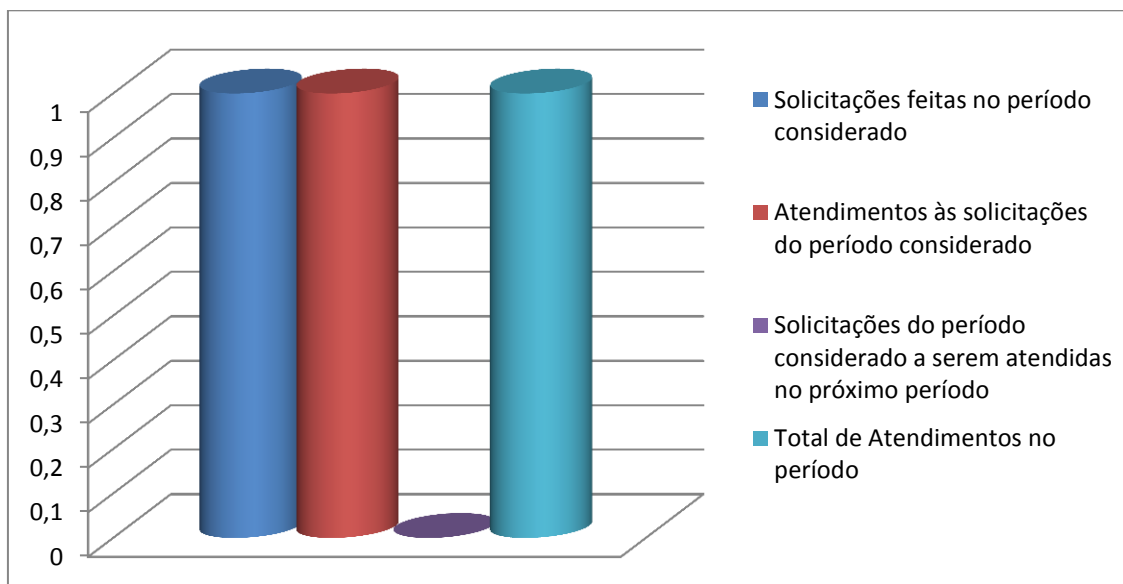
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

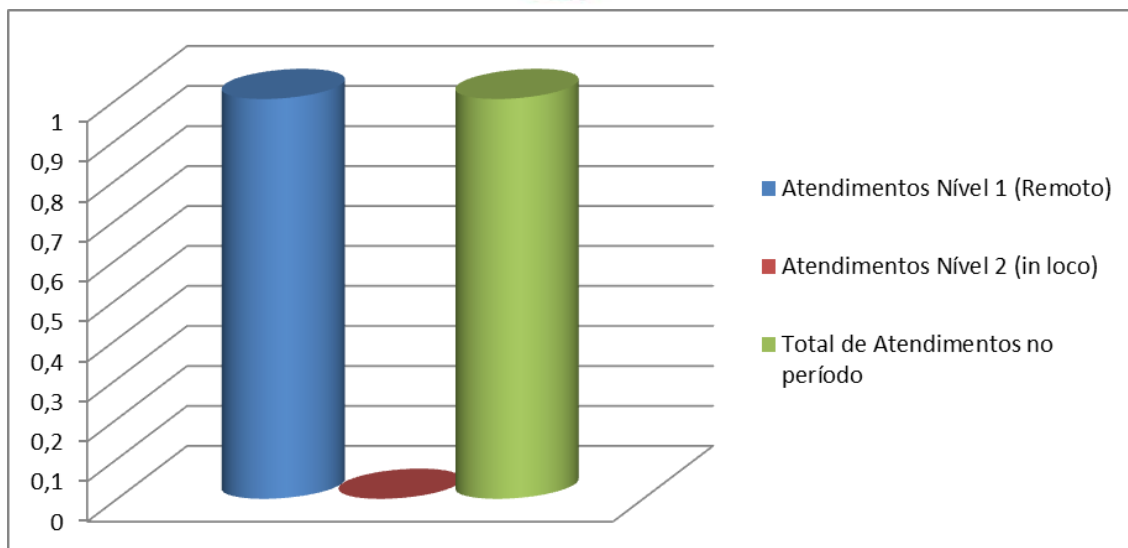
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	01
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	01



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	01
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	01



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Realengo

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Realengo

Instrumento Contratual



048/2012-CS 054/2012

TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS CEDIDOS PELA SES/RJ PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H REALENGO, FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO, E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0008-38, situado à Rua Marechal Joaquim Inácio, s/n – Realengo – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21735-320, qualificado como Organização Social, conforme Decreto nº 30.780, de 02 de junho de 2009, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, estabelecido na Rua Presidente Backer, nº 149 – Icarai – RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representado por **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº 048/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

Considerando que a fornecedora selecionada praticará o mesmo preço apresentado na proposta de 14 de novembro de 2012, anexada a este Contrato;

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela SES/RJ, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para gestão das Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) geridas pelo Instituto dos Lagos Rio - OSS, sendo modularizado para atender as áreas de Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico,

Es
1



Internação de Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle total medicamentos, conforme especificações do Termo de Referência.

CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO E RENOVAÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de 01 de fevereiro de 2013.

O presente pode ser renovado por igual período, até atingir o período máximo de 60 meses, sendo a renovação objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte.

CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas no Edital e no Termo de Referência.

CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) entregar o objeto, na quantidade, qualidade, local e prazos especificados no Termo de Referência e em conformidade com o disposto neste Contrato.
- b) entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**, estando incluídos no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, etc.
- c) apresentar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal, comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e impostos fiscais dos funcionários que atuem diretamente na execução do presente contrato;
 - c.i) a não apresentação desses comprovantes poderá acarretar na retenção dos créditos da **CONTRATADA**.
- d) declarar, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer ao **CONTRATANTE** todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- e) na eventualidade de suspensão ou revogação do Contrato de Gestão firmado entre a **CONTRATANTE** e a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro poderá sub-rogar-se nos direitos e deveres decorrentes do presente Contrato, visando a continuidade dos serviços ora contratados.

CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada Nº 048/2012 CS**, o **ILR** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).


Fs




Parágrafo Único - No preço acima já estão inclusos os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

CLÁUSULA 6ª - DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Edital.

Parágrafo Primeiro - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - Os materiais cujos padrões estejam em desacordo com a especificação do Termo de Referência, ou danificados deverão ser recusados pelo responsável pela fiscalização do Contrato, que determinará a sua imediata substituição.

Parágrafo Terceiro - A fiscalização do **CONTRATANTE** não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização realizada pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, sito à Rua do Carmo, 09, 10º andar - Centro - CEP nº 20011-020, após a entrega do objeto.

Parágrafo Segundo - O pagamento será realizado entre os dias 11 e 20 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante entrega da nota fiscal.

Parágrafo Terceiro - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada.

Parágrafo Quarto - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, será informado novo prazo de pagamento.

CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

Q
FS

CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

As possíveis falhas no fornecimento dos produtos decorrentes do presente Contrato, sujeita a **CONTRATADA** a pagar uma multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento) da Ordem de Compra, além de indenizar o **CONTRATANTE** pelos danos causados.

Parágrafo Único - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de o **CONTRATANTE** rescindir unilateralmente o Contrato.

CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) o atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado;
- d) o desatendimento das determinações regulares do **CONTRATANTE** na fiscalização da execução do Contrato;
- e) a decretação de falência da **CONTRATADA**;
- f) a dissolução da **CONTRATADA**;
- g) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h) por deliberação do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresse consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no site do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

O **CONTRATANTE** promoverá a publicação do extrato deste instrumento no seu site.

Parágrafo Único - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, e nº da Concorrência Simplificada.



CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2013.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO
EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**



**FABÍO ANDRADE DE SOUZA
INSTITUTO DOS LAGOS RIO – ILR**

Testemunha	_____	Testemunha	_____
NOME	_____	NOME	_____
RG	_____	RG	_____

CARTÓRIO 10º OFÍCIO DE NITERÓI
RUA GAVIÃO PEIXOTO, Nº 148 - LOJA - ICARAÍ - NITERÓI - RJ - TEL.: (21) 2610-5175

Reconheço por SEMELHANÇA a firma de: LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA,
Niterói, 28/01/2013. Valor: R\$6,11 061707 51027229

Em test.  da Verdade. Conf. por:
Maria de Fátima Sant'Ana da Silva-Substituta-Mat.:

*Maria de Fátima S. da Silva
Substituta
Matrícula 94/4480*

EDÉSIO RIBEIRO DA SILVA
Titular



SELO DE FISCALIZAÇÃO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA - RJ
RECONHECIMENTO DE FIRMA
POR SEMELHANÇA
VY1 1 ATO
51027229

FS

5

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H REALENGO.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0008-38, situado à Rua Marechal Joaquim Inácio, s/n – Realengo – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21735-320, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Realengo, gerida pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

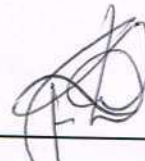
Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2014.



ECO EMPRESA DE CONSULTORIA
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E
EDITORAÇÃO LTDA



FABIO ANDRADE DE SOUZA
INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME
RG

NOME
RG

RECONHECIDO POR SEMELHANÇA 240 OF. DE NOTAS - JOSE MARIO P. PINTO
A(S) FIRMA(S) DE Av. Alm. Barroso, 139 C - (21) 3553-6020
LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA

Valor total: 5,70

Rio de Janeiro, 09/04/2014, THIAGO RESEIRA ALVES

EAEIS73938-4EZ

Consulte em <https://www3.tjri.jus.br/sitepublico>

OFICIO DE NOTAS
Thiago Reseira Alv
- Acervo de Autenticações
Mat 94-10888
- Ivion Notset

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS - RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H REALENGO.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0008-38, situado à Rua Marechal Joaquim Inácio, s/n – Realengo – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21735-320, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, divorciado, advogado, portador da Carteira de Identidade nº 111.782 OAB/SP, inscrito no CPF sob o n.º 634.809.137-68, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem as partes, na melhor forma do direito, celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h Realengo, gerida pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

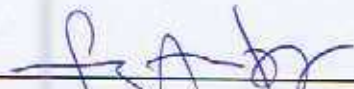
As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do presente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

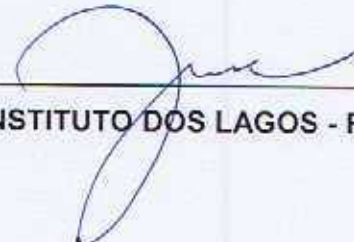
Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2015.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDI-
TORAÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

Testemunha
NOME
RG

Testemunha
NOME
RG

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H REALENGO.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0003-23, situado a Rodovia Amaral Peixoto, s/n, Colubandê - São Gonçalo Rio de Janeiro - CEP 24753-560, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob no 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob 0 no 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado e alteração de valor contratual, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em suporte técnico e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Realengo, gerida pela **CONTRATANTE**.

CLAUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO

Pelo pagamento do objeto deste, o **Instituto dos Lagos Rio - ILR** - pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), mensais, já inclusos neste valor os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.



CLAUSULA TERCEIRA - DA VIGENCIA

As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

CLAUSULA QUARTA — DA RATIFICAÇÃO


Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

CLAUSULA QUINTA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fazem parte integrante deste instrumento os documentos de solicitação e aceite da redução do valor do contrato e o PLANO DE SERVIÇOS/TRABALHO, tendo plena validade entre as partes contratantes.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2016.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E
EDITORÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME
RG

NOME
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Realengo

Prova dos serviços

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA REALENGO]



JANEIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

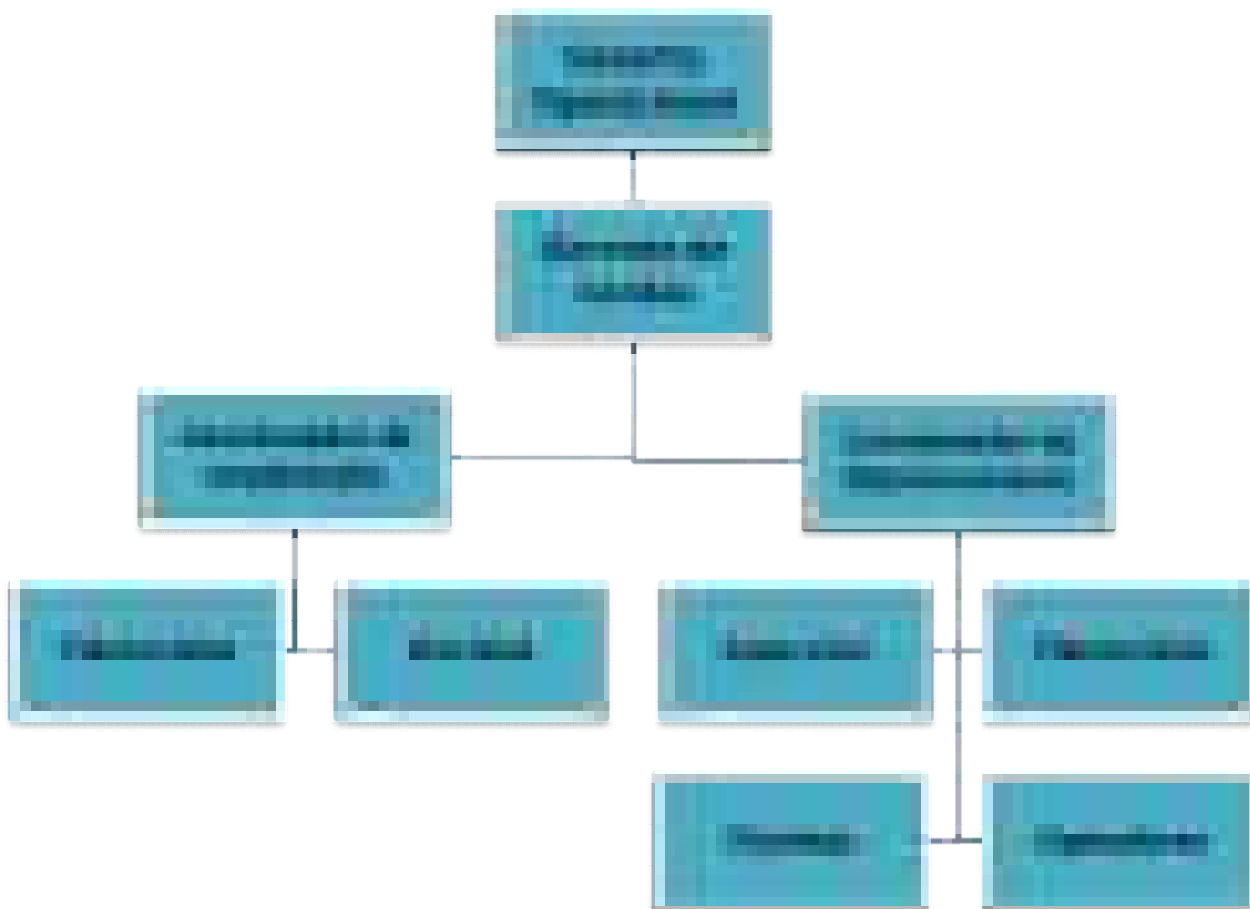
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **janeiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de dezembro a 20 de janeiro de 14** as visitas foram realizadas nos dias: 02 e 12 de janeiro de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de janeiro, conforme solicitação.

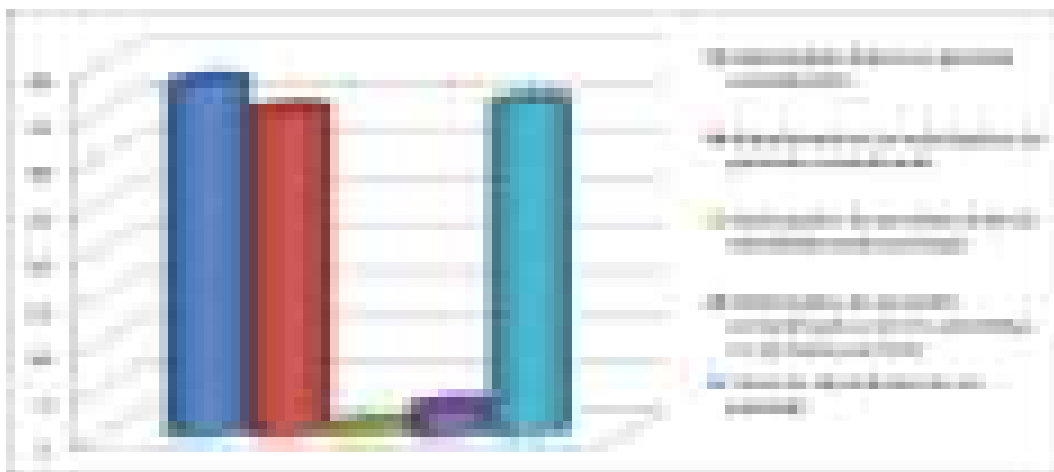
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

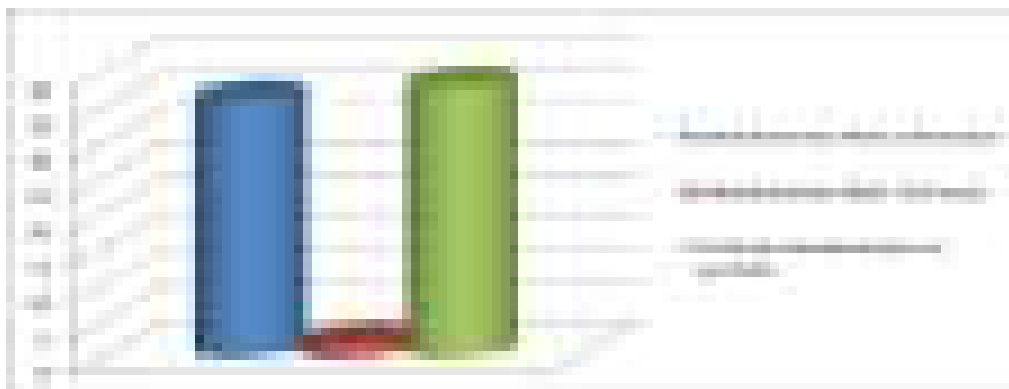
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	38
Atendimentos às solicitações do período considerado	35
Solicitações do período anterior atendidas neste período	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	03
Total de Atendimentos no período	36



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	36
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	02
Total de Atendimentos no período	38



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	02
Manutenções no painel de chamado	01
Manutenções Preventivas realizadas no período considerado	01
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	00

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	75
Assistente Social	05
Enfermeiros	43
Auxiliara administrativo	06
Técnicos de Enfermagem	58
Técnicos de Radiologia	05
Total de treinamentos realizados no período	16

Não Foram realizados treinamentos no período
--

Conforme informa o mail abaixo, realizado o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR no dia 25 de fevereiro de 2015.

”

Prezados, boa tarde !!!

Conforme solicitado e alinhado em nossa reunião, venho formalizar que no dia **25/02/2015 (quarta-feira)** agendamos para **14:00h** o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR, o mesmo será ministrado no espaço de treinamento da ECO Sistemas, que fica localizado na **Rua Conselheiro Saraiva 28/10º andar - ao sair do elevador 1ª sala à direita.**

Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Edilson José Bezerra

Projeto UPA24h

Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h

Tel.: +55 (21) 2722-6050 Ramal 0

Cel.: +55 (21) 98802-3162

www.ecosistemas.com.br

Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.”

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



MARÇO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

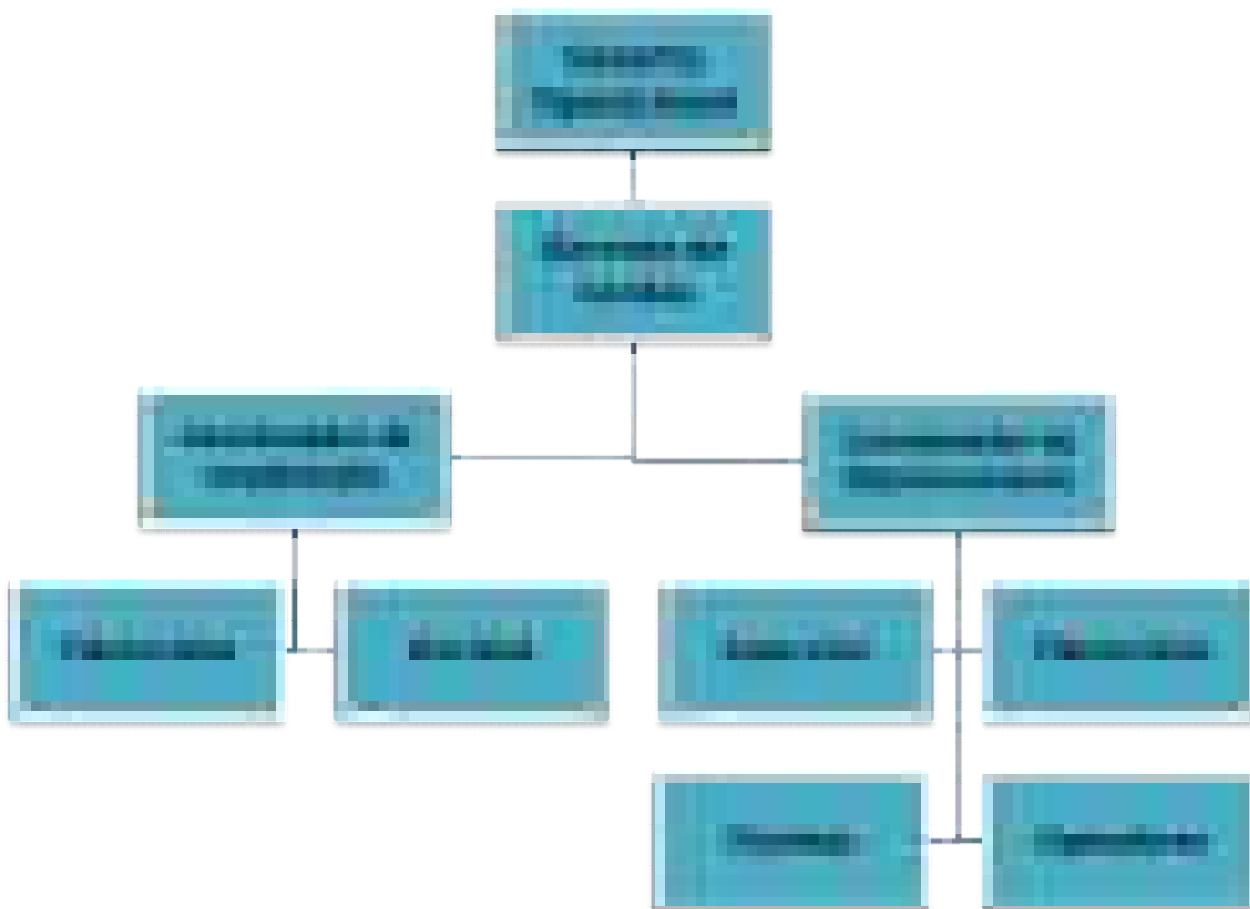
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 27 de março de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **05, 09, 19 e 24 de março de 2015**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de abril, conforme solicitação.

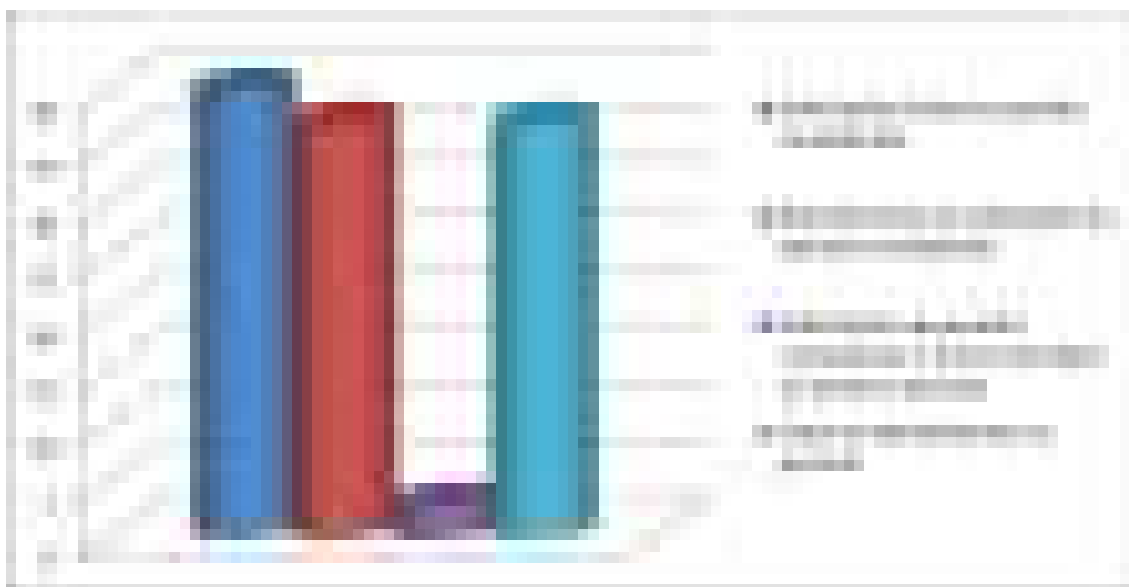
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

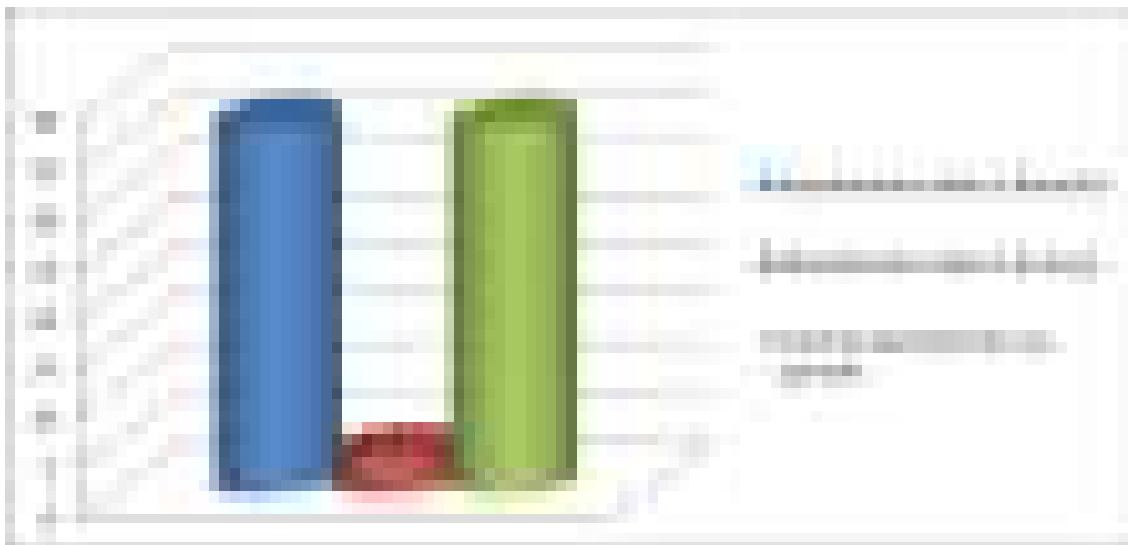
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	40
Atendimentos às solicitações do período considerado	37
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	03
Total de Atendimentos no período	37



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	37
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	04
Total de Atendimentos no período	37



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	02
Manutenções no painel de chamado	02
Manutenções Preventivas realizadas no período considerado	
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



ABRIL 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

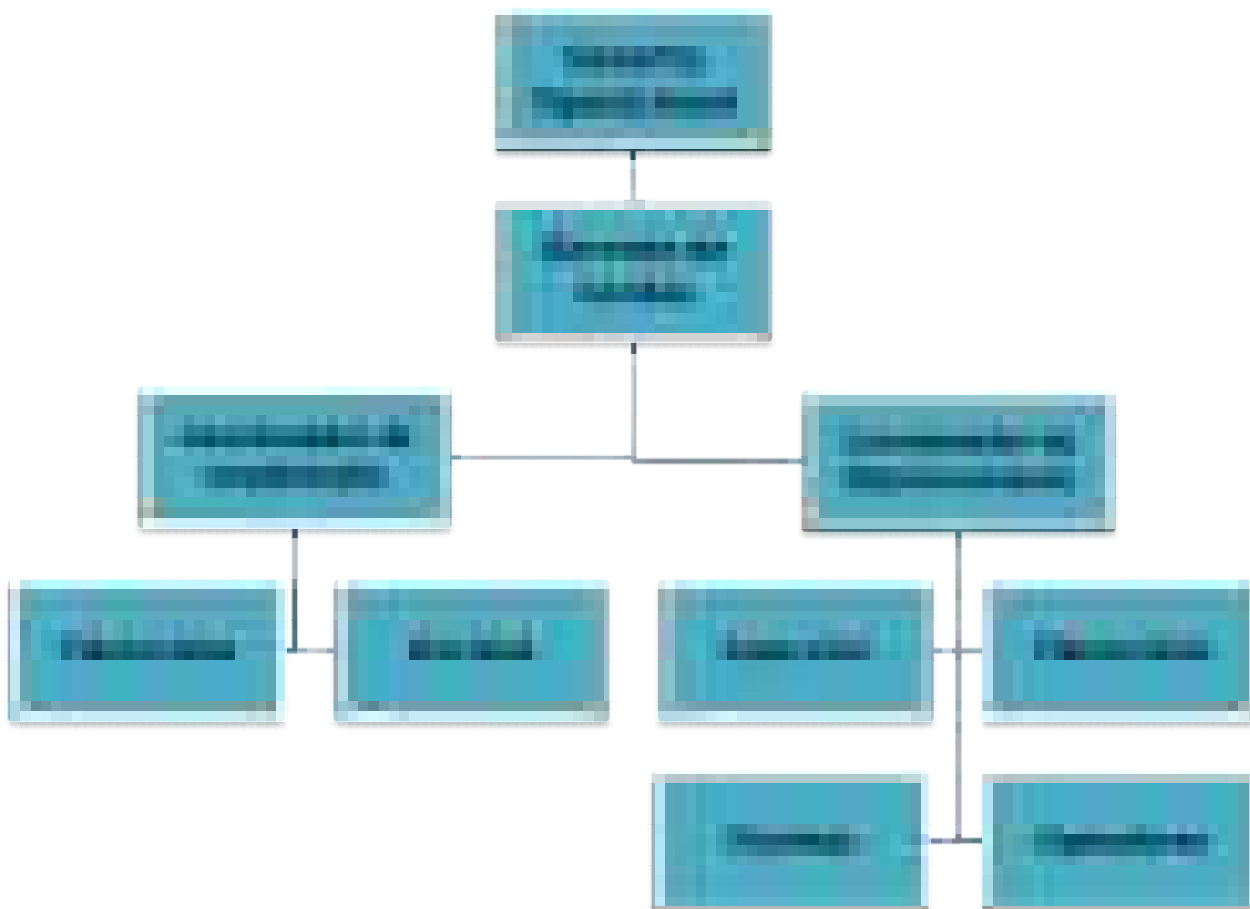
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **abril de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **30 de março e 15, 17, 20 e 27 de abril de 2015.**

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

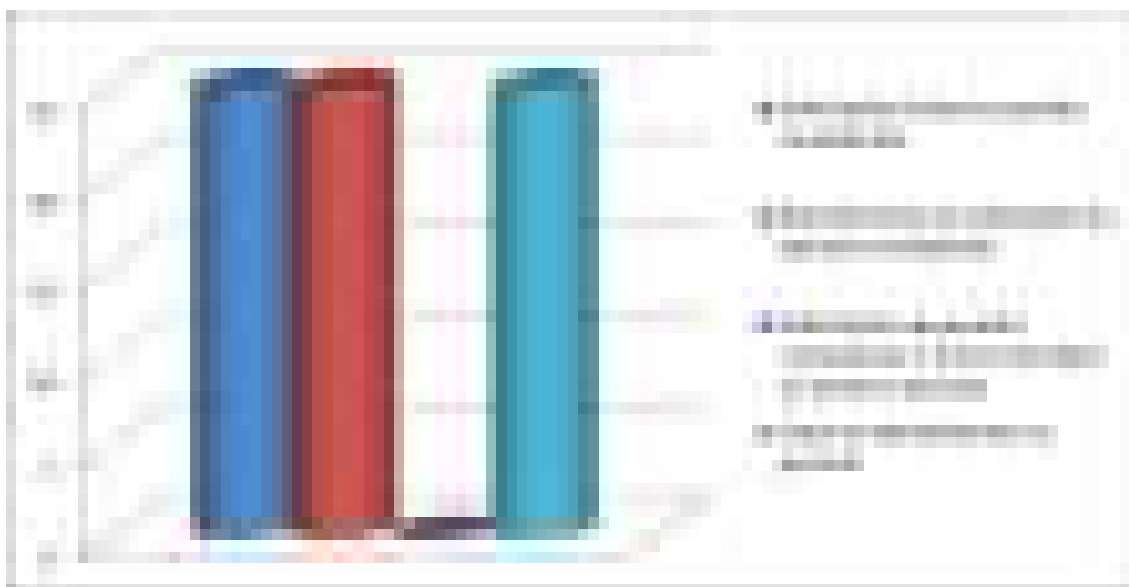
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

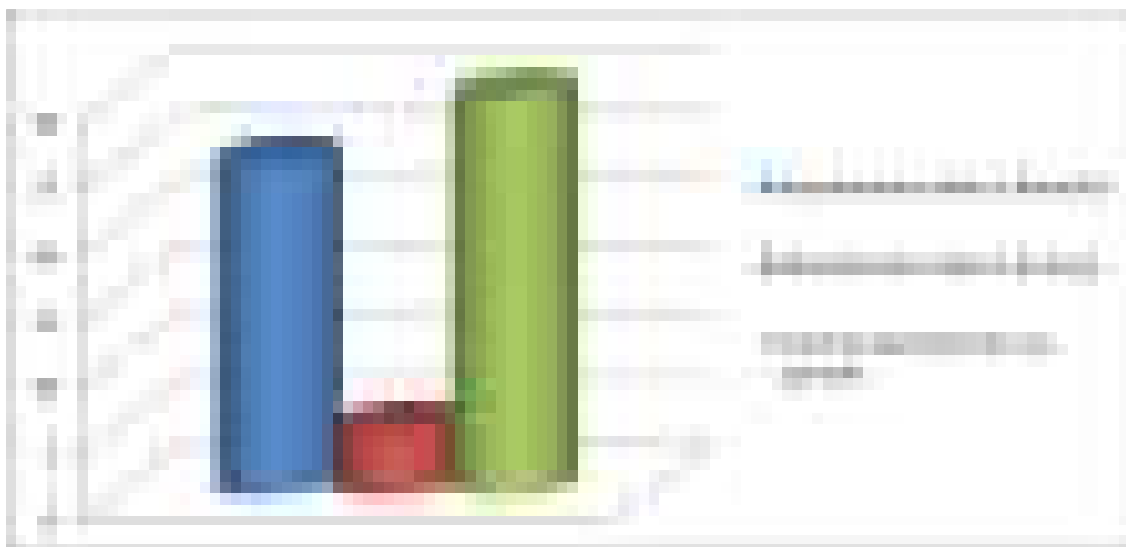
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	25
Atendimentos às solicitações do período considerado	25
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	25



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	25
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	05
Total de Atendimentos no período	30



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Remanejamento ponto de rede	01
Verificação de compartilhamento de Arquivos	01
Instalação computador Sala de Observação	01
Verificação de computadores dos setores Observação Adulta e Administração	02

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



MAIO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

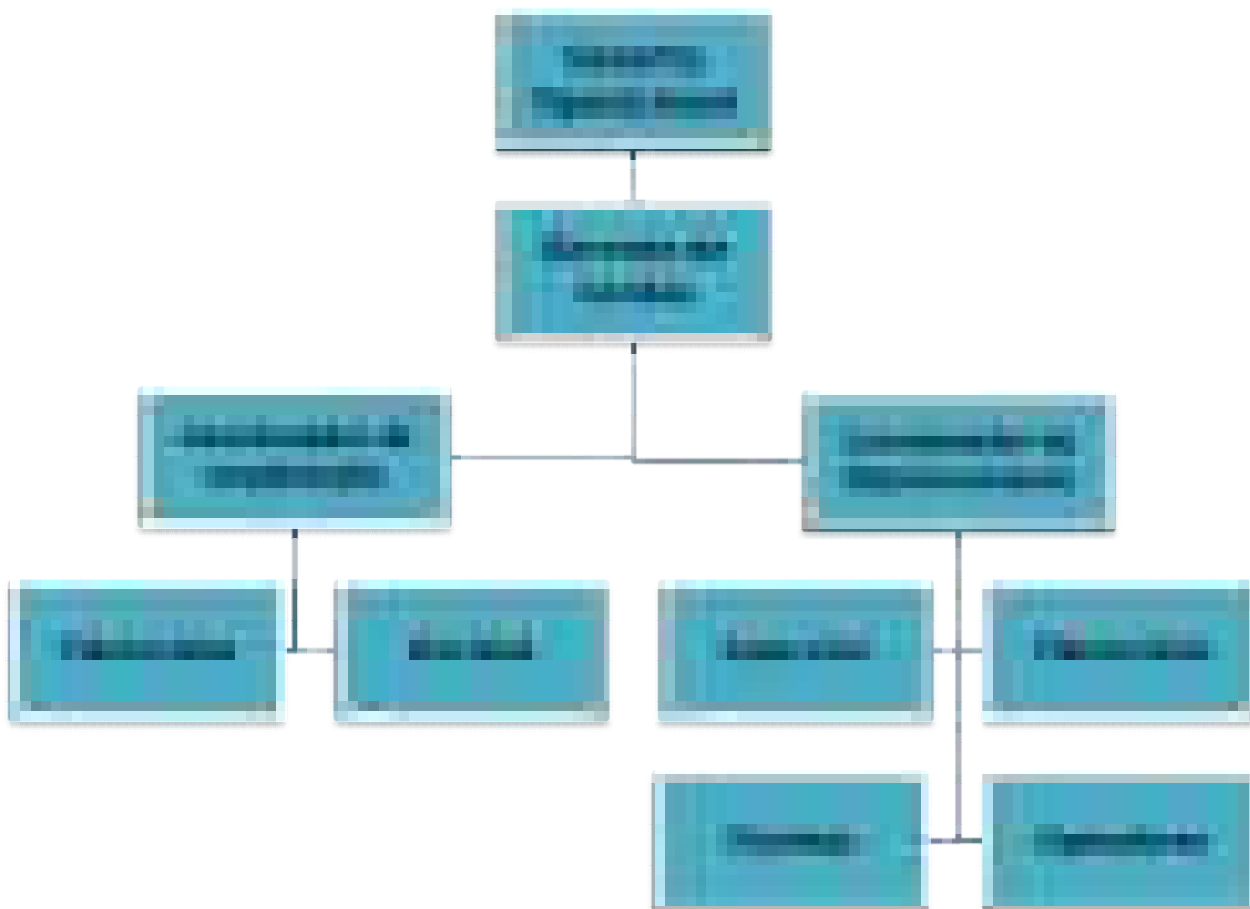
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 30 de abril e 11, 13, 19, 20, 21 e 26 de maio de 2015.

Realizado no dia 11 de maio, verificação de desempenho das operações salvar, carregar, atualizar, visualizar, checar e selecionar dos Sistemas Klinikos e Stok desta unidade, conforme pode ser verificado no documento normativo em anexo.

Em 19 de maio, realizada Visita de Qualidade pelo enfermeiro Josué Santana da equipe UPA 24h, para verificação e descrição da situação encontrada na unidade, as informações podem ser verificadas no documento normativo em anexo.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando *"in loco"* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
-----	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o cálculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de abril, conforme solicitação.

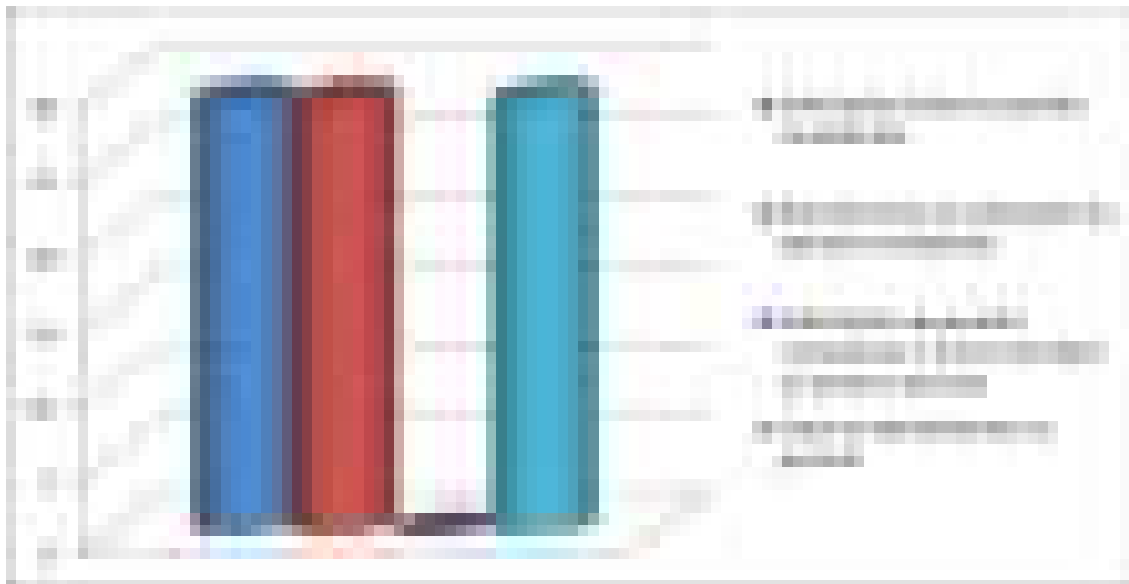
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

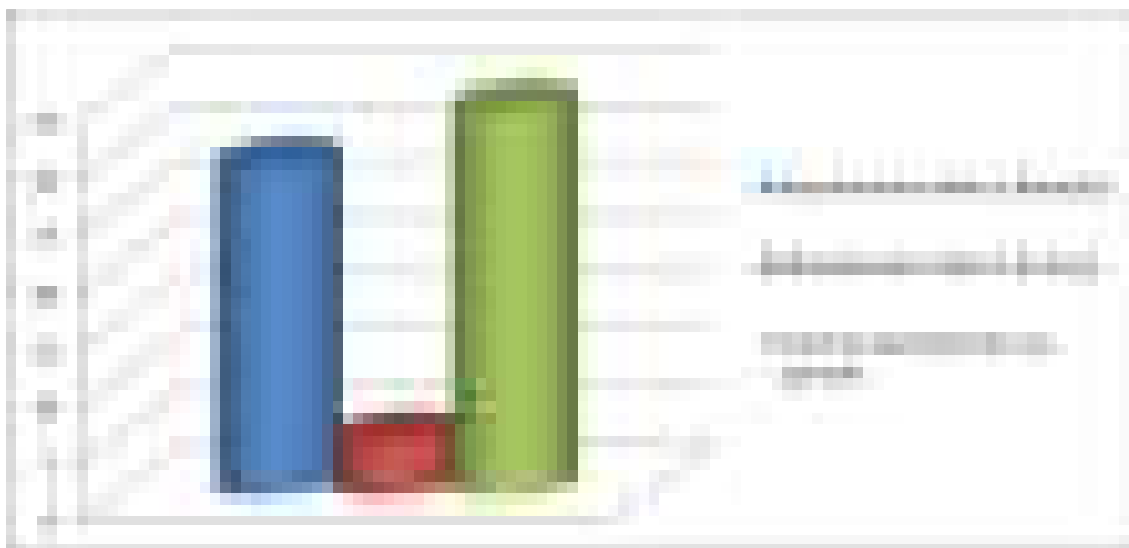
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	29
Atendimentos às solicitações do período considerado	29
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	29



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	29
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	05
Total de Atendimentos no período	34



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Remanejamento ponto de rede	01
Verificação de parque de equipamento	02
Verificação arquivos do computador da administração	01
Retirada do computador de BI	01

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



JUNHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

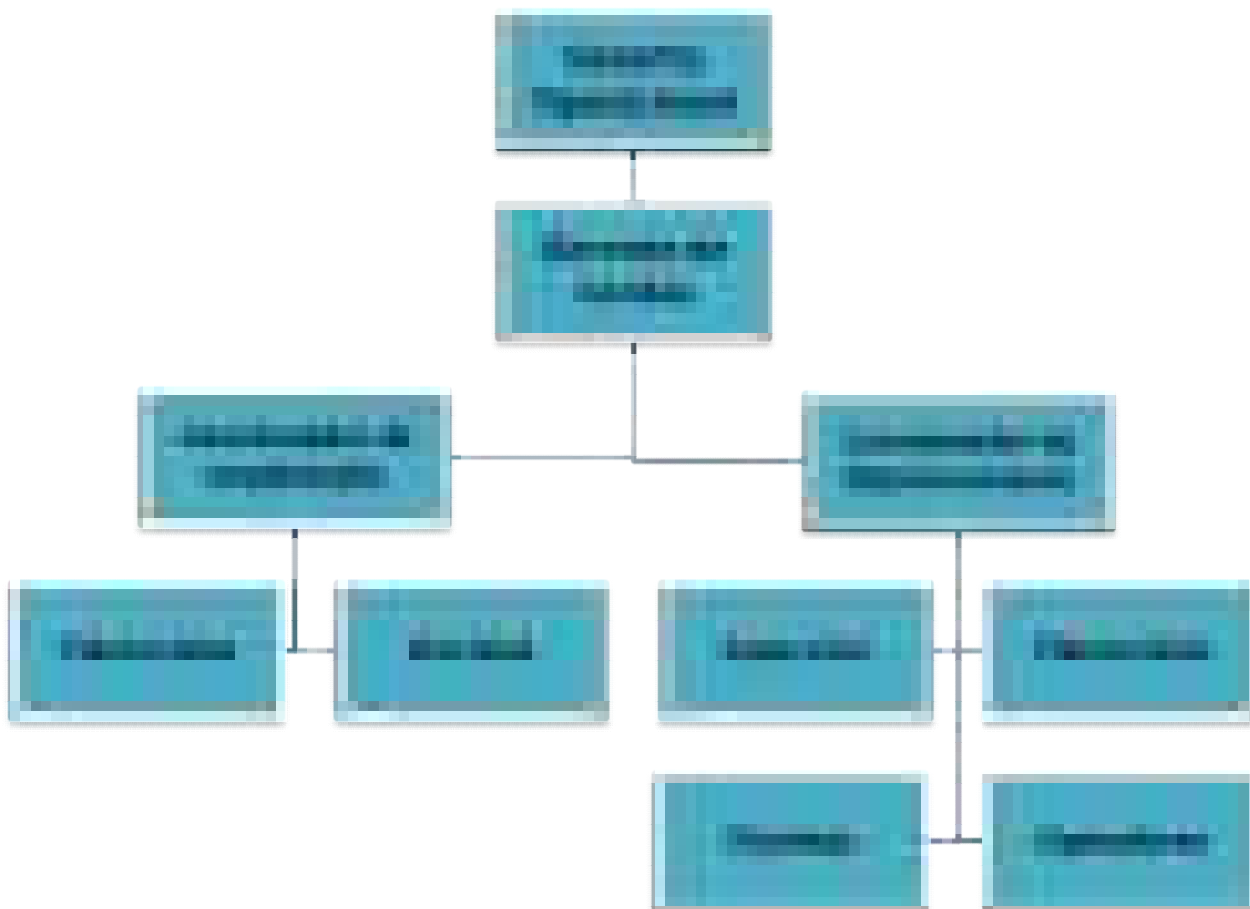
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 27 de junho de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 08, 09, 10, 11, 14, 16 e 20 de junho de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

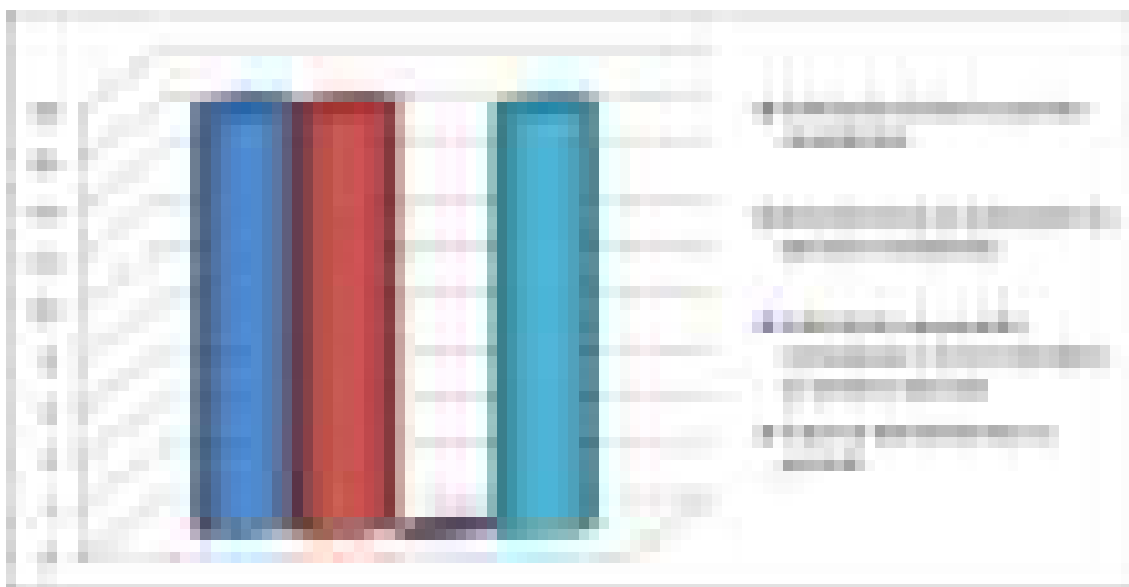
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	17
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	17



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	17
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	02
Total de Atendimentos no período	19



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Remanejamento ponto de rede	
Verificação de parque de equipamento	02
Verificação arquivos do computador da administração	
Retirada do computador de BI	

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



JULHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

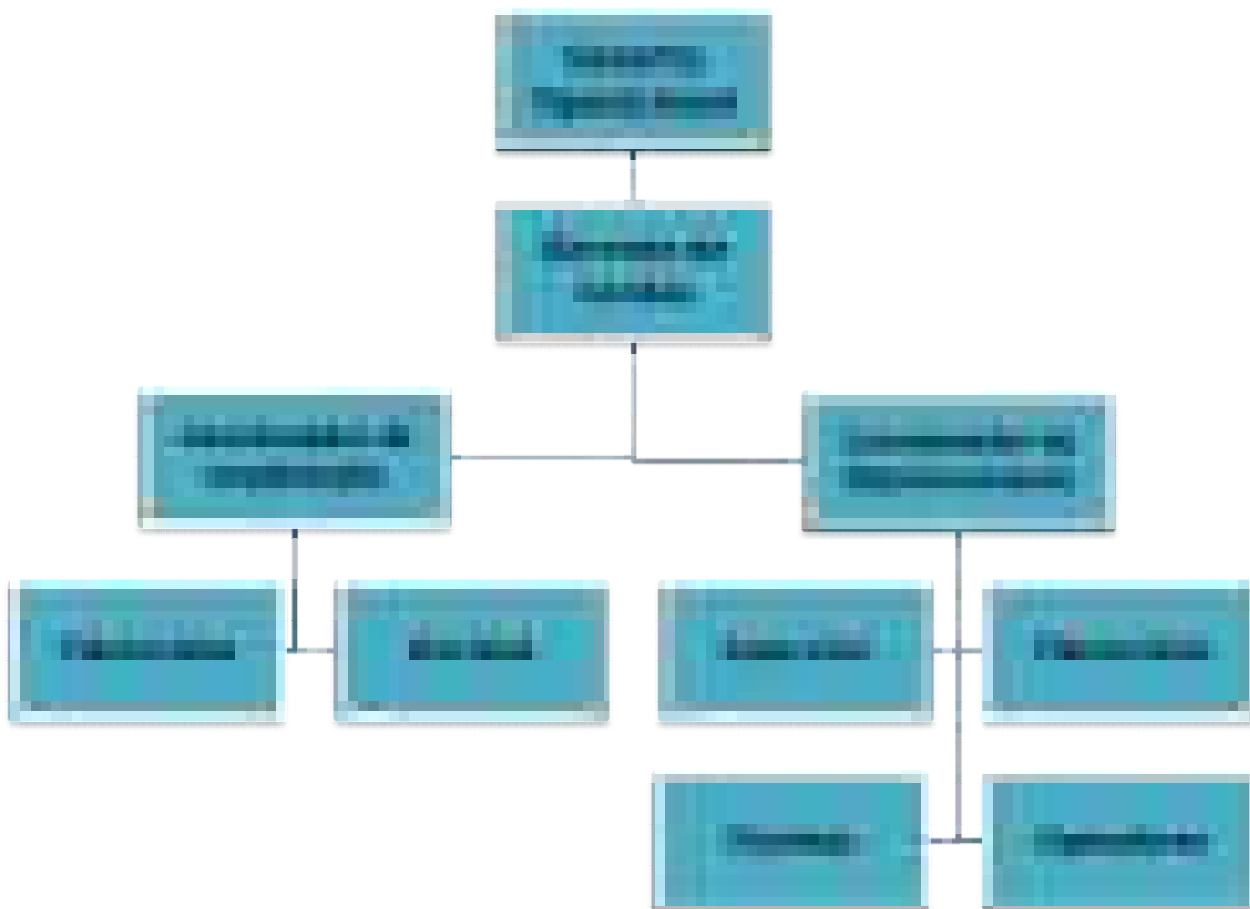
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de junho a 27 de julho de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 30 de junho de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

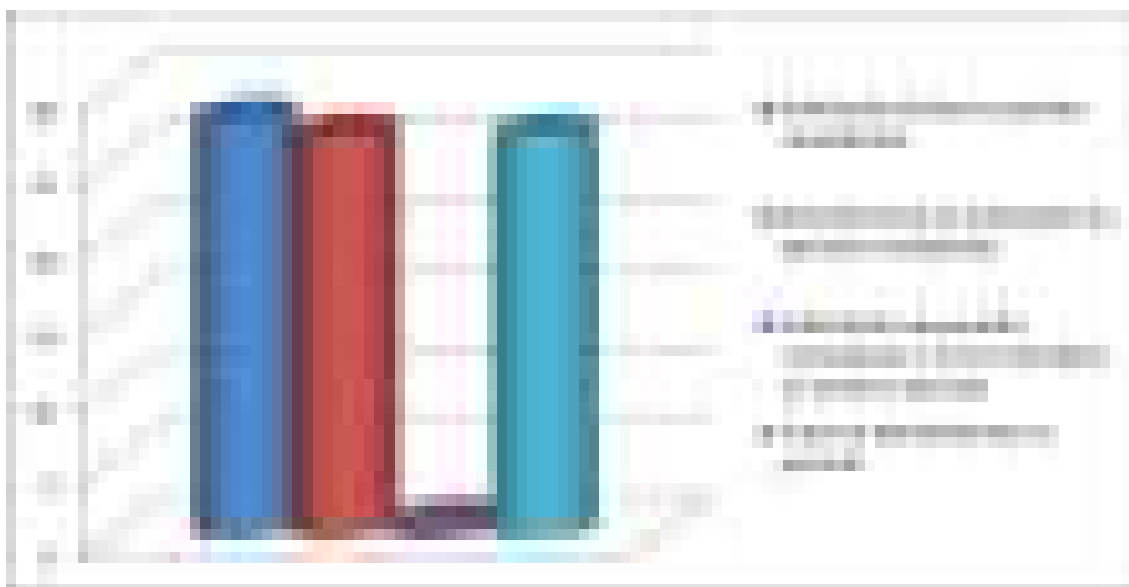
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

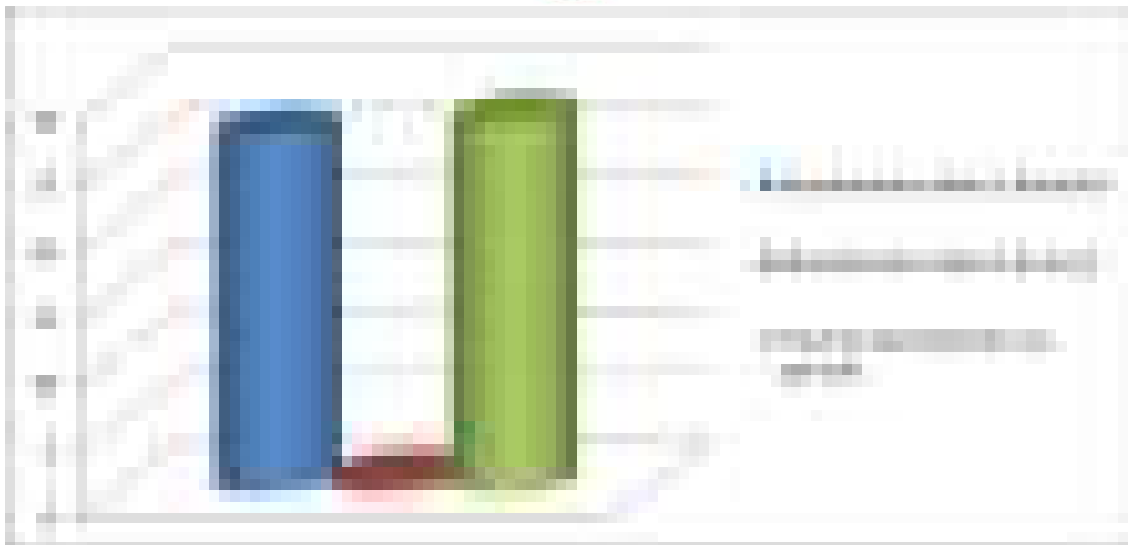
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	28
Atendimentos às solicitações do período considerado	27
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	27



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	27
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	01
Total de Atendimentos no período	28



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Remanejamento ponto de rede	
Verificação de parque de equipamento	
Verificação arquivos do computador da administração	01
Retirada do computador de BI	

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



AGOSTO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

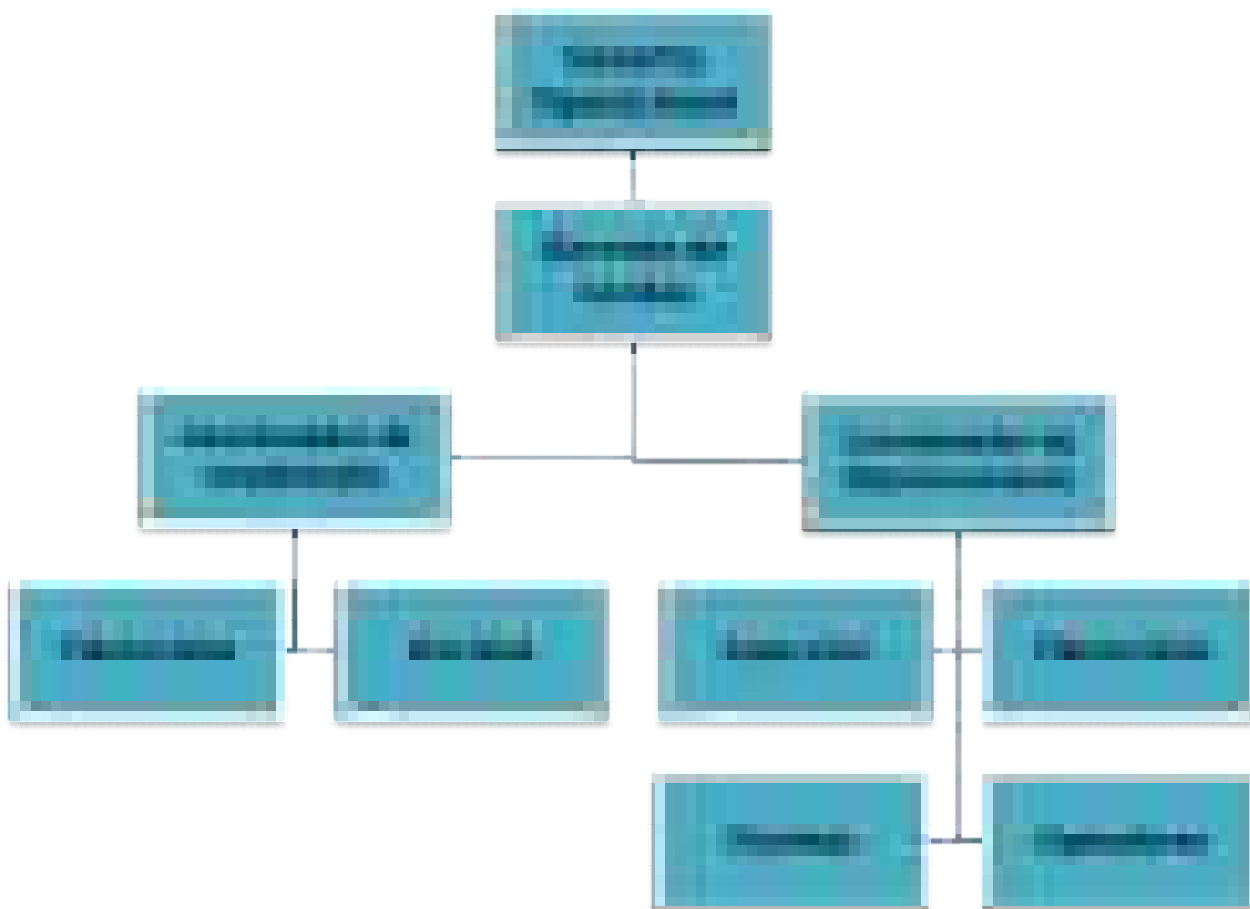
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **agosto de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de julho a 27 de agosto de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de julho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 20 de agosto, conforme solicitação.

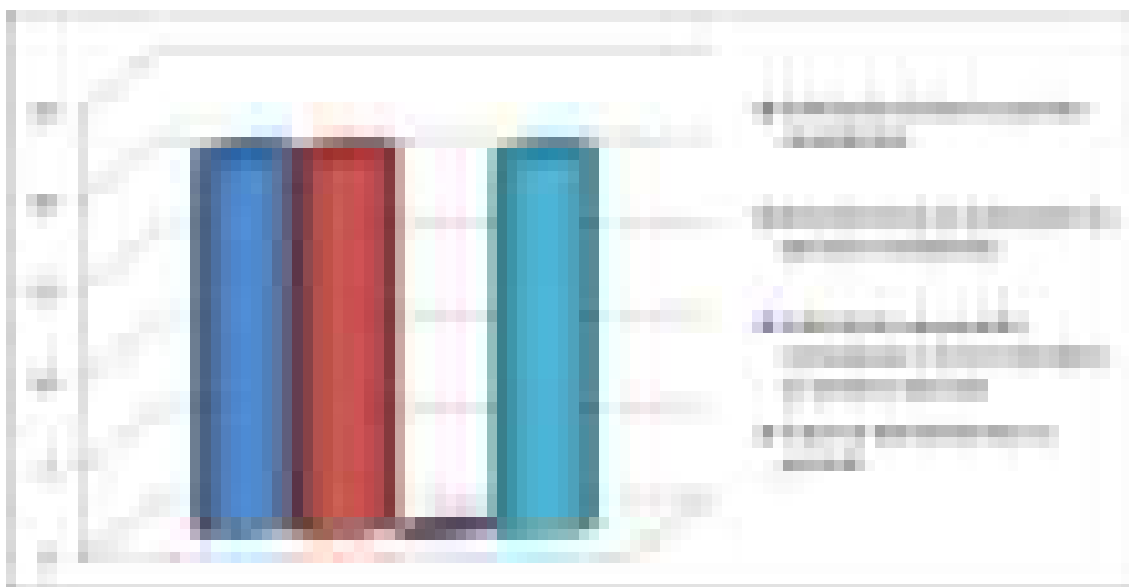
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	21
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	21



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	21
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	21



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Remanejamento ponto de rede	
Verificação de parque de equipamento	
Verificação arquivos do computador da administração	
Retirada do computador de BI	

X	Não Foram realizados manutenções no período
---	---

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



SETEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

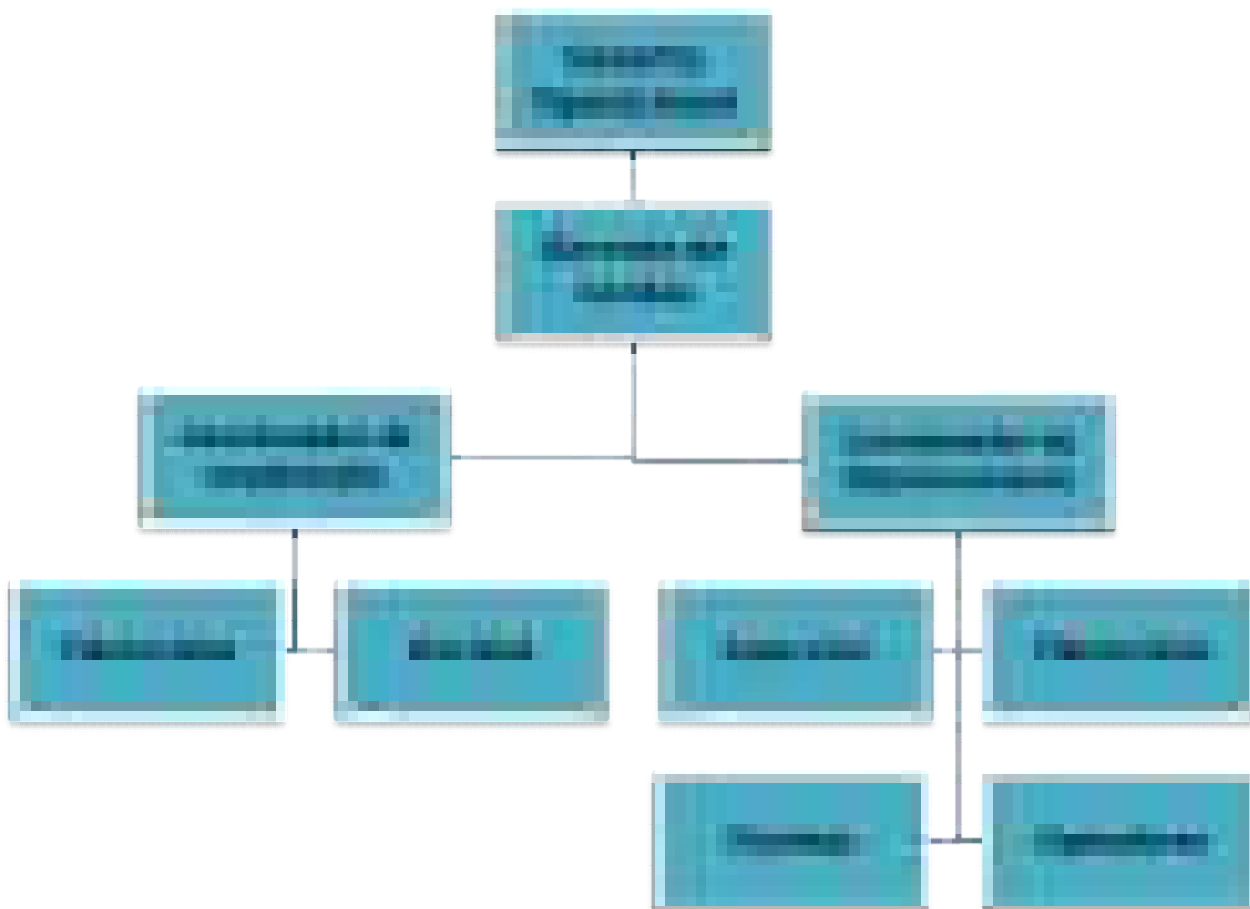
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 27 de setembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – Atendimento Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 02 de setembro, conforme solicitação.

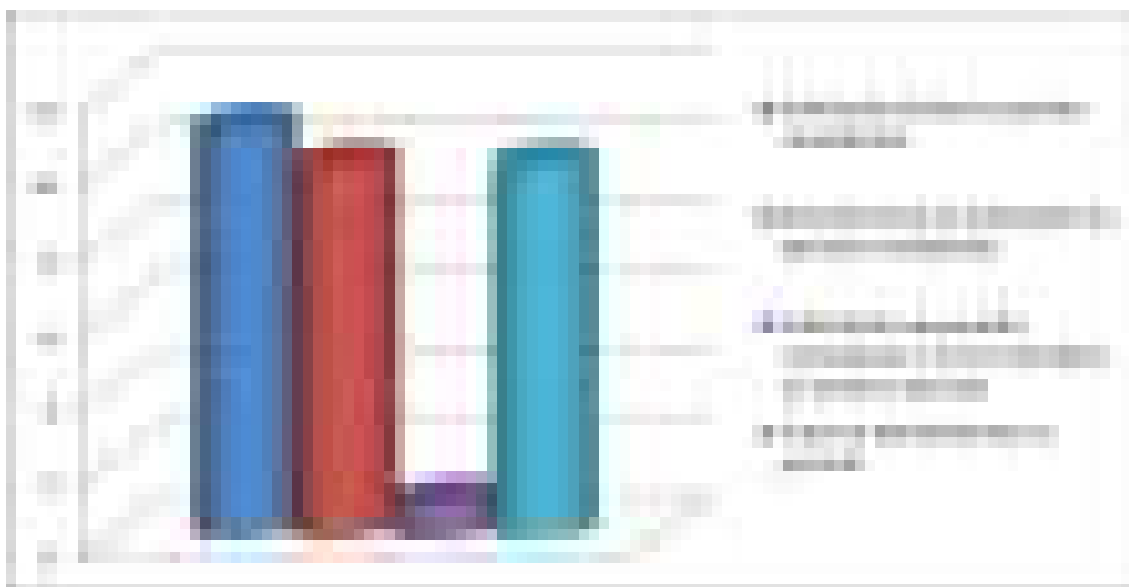
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

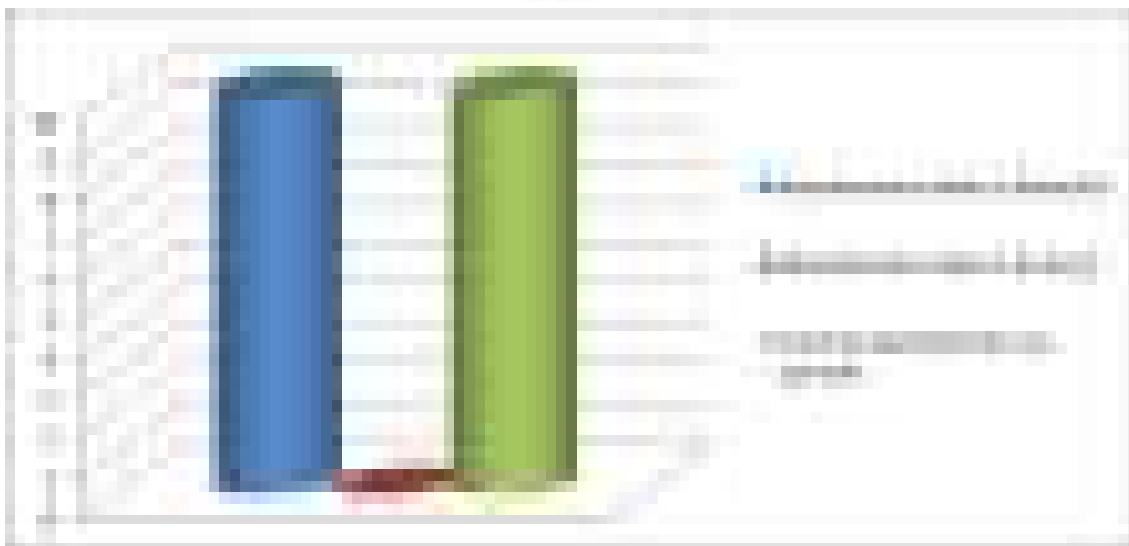
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	11
Atendimentos às solicitações do período considerado	10
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	11



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	10
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	10



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



OUTUBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

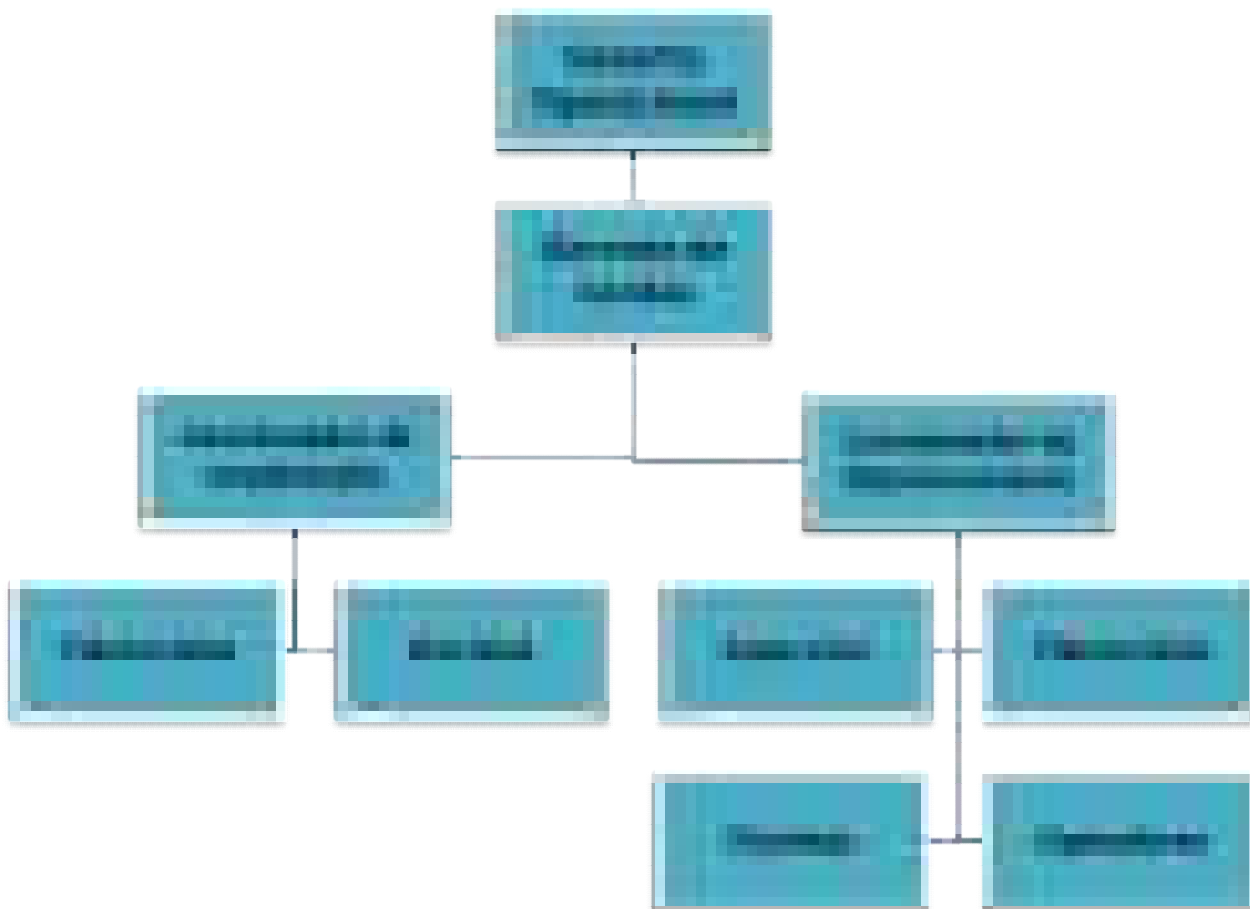
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **outubro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de setembro a 27 de outubro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 02 de outubro, conforme solicitação.

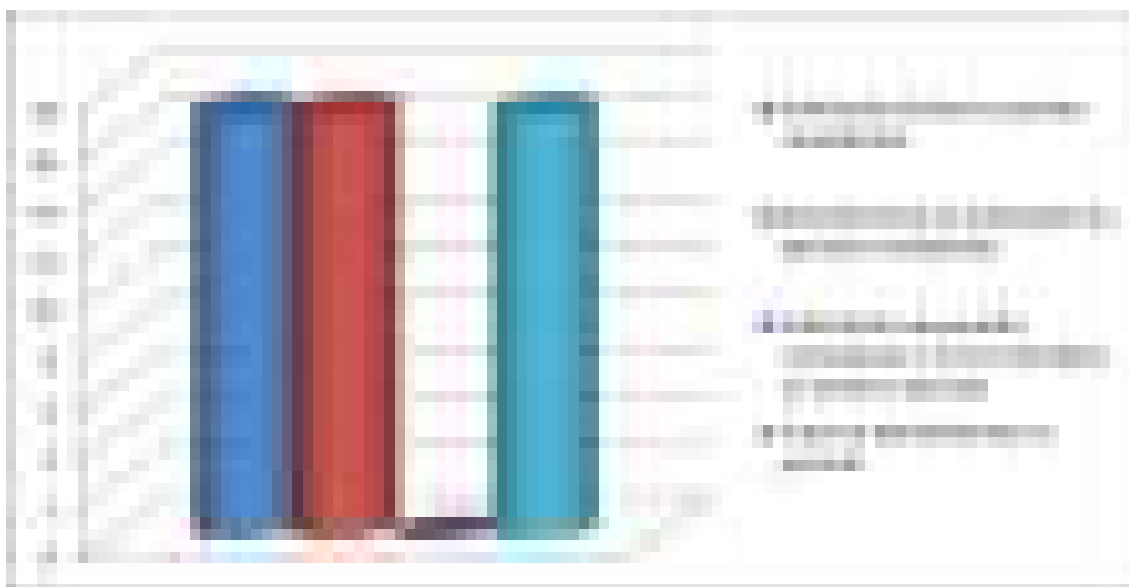
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

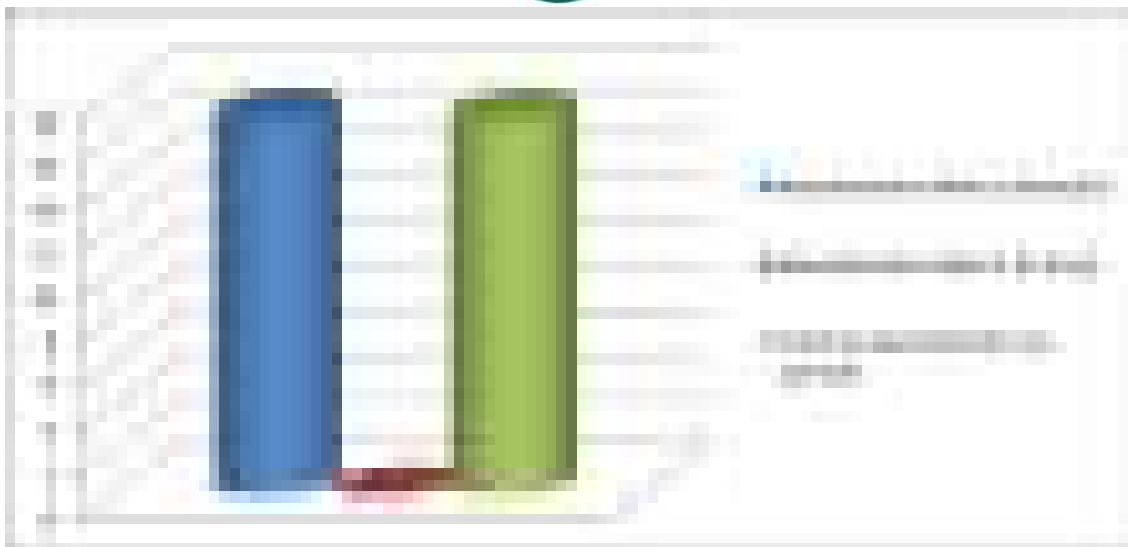
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	17
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	17



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	17
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	17



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



NOVEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

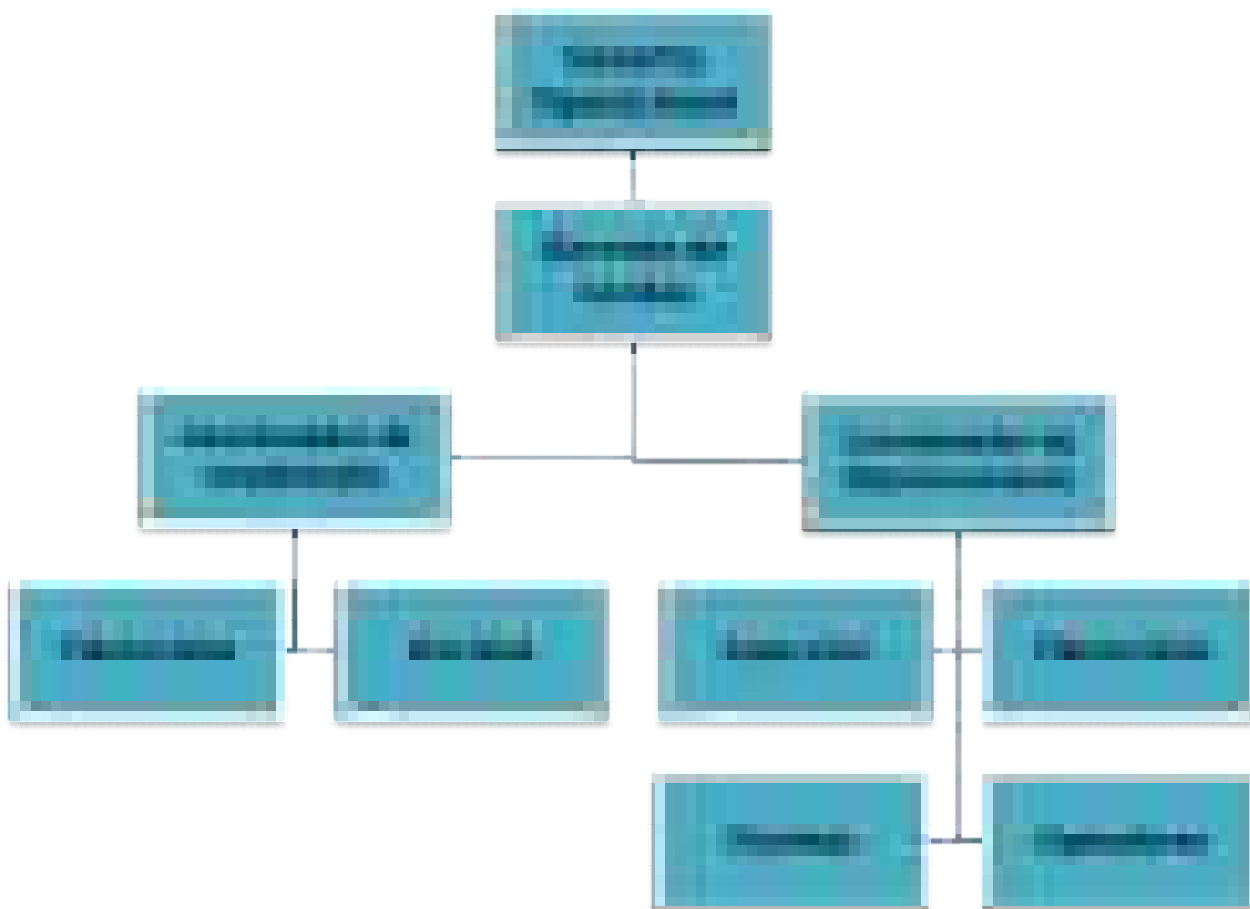
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de outubro a 27 de novembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 02 de outubro, conforme solicitação.

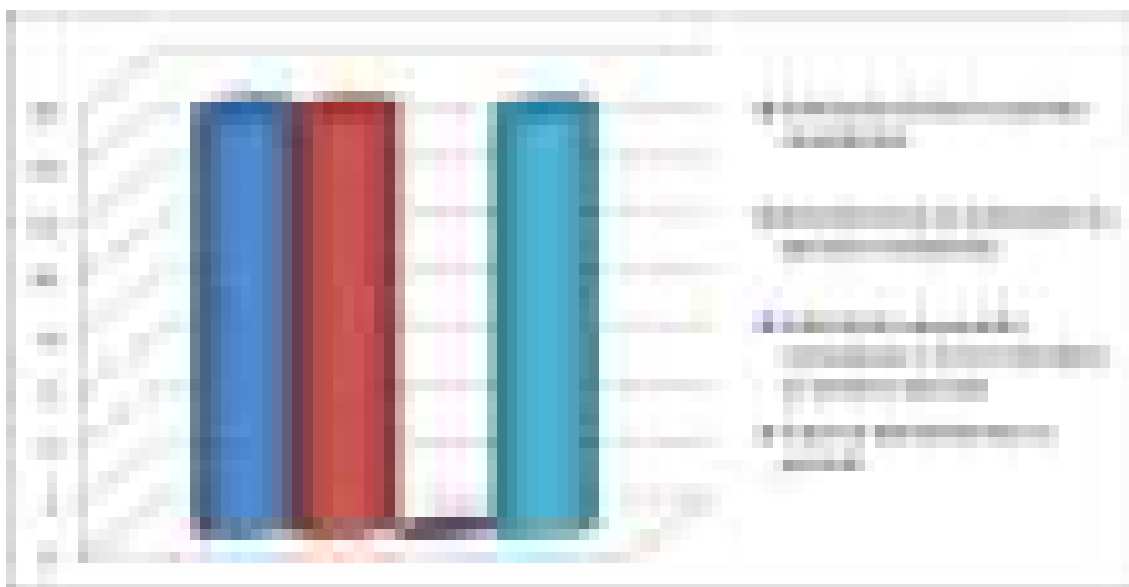
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

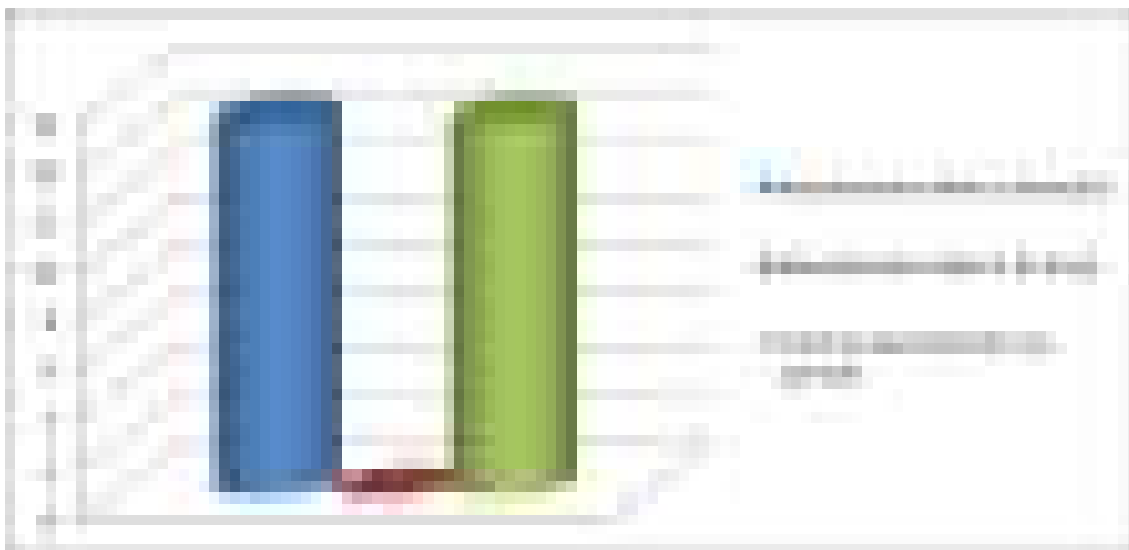
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	15
Atendimentos às solicitações do período considerado	15
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	15



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	15
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	15



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



DEZEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **REALENGO**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

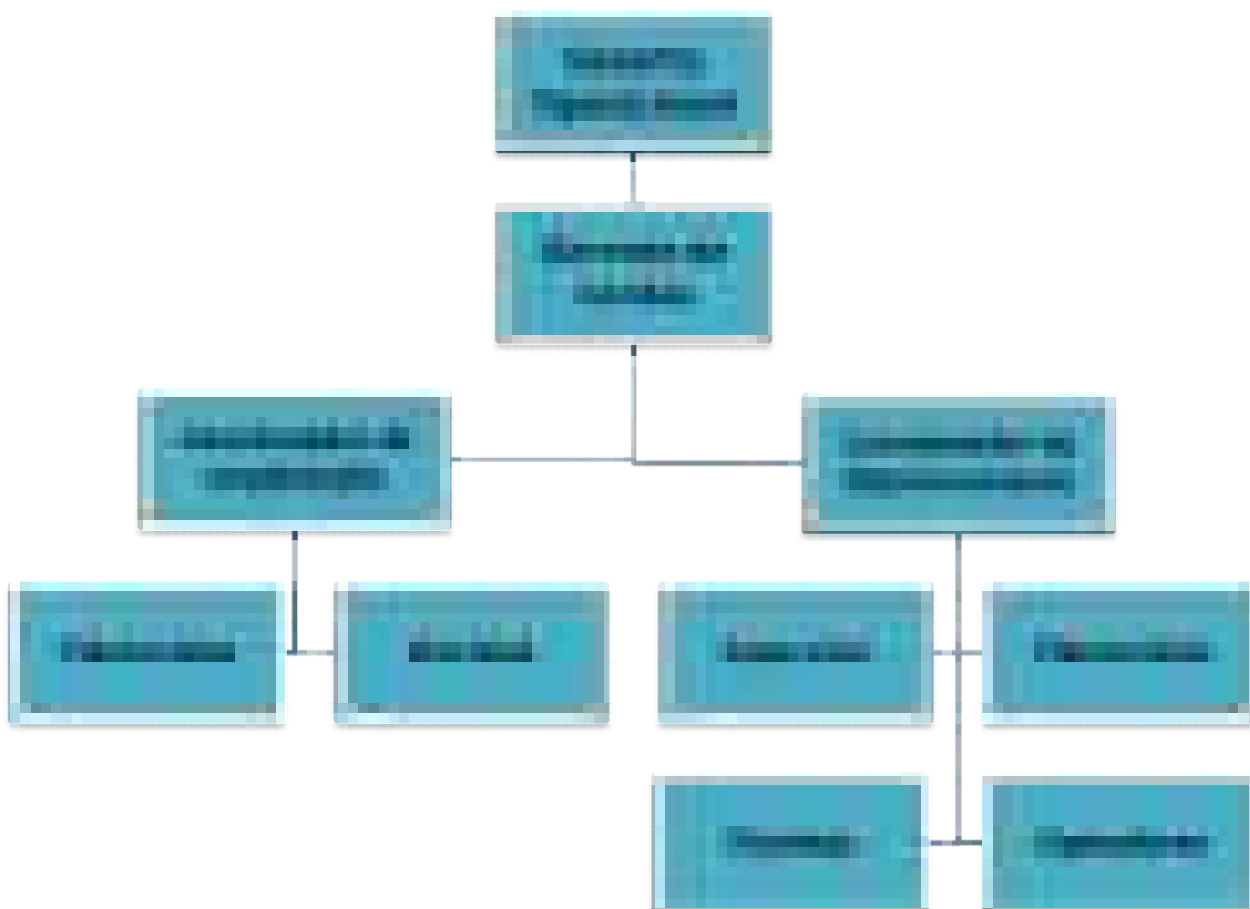
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de novembro a 27 de dezembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de novembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de dezembro, conforme solicitação.

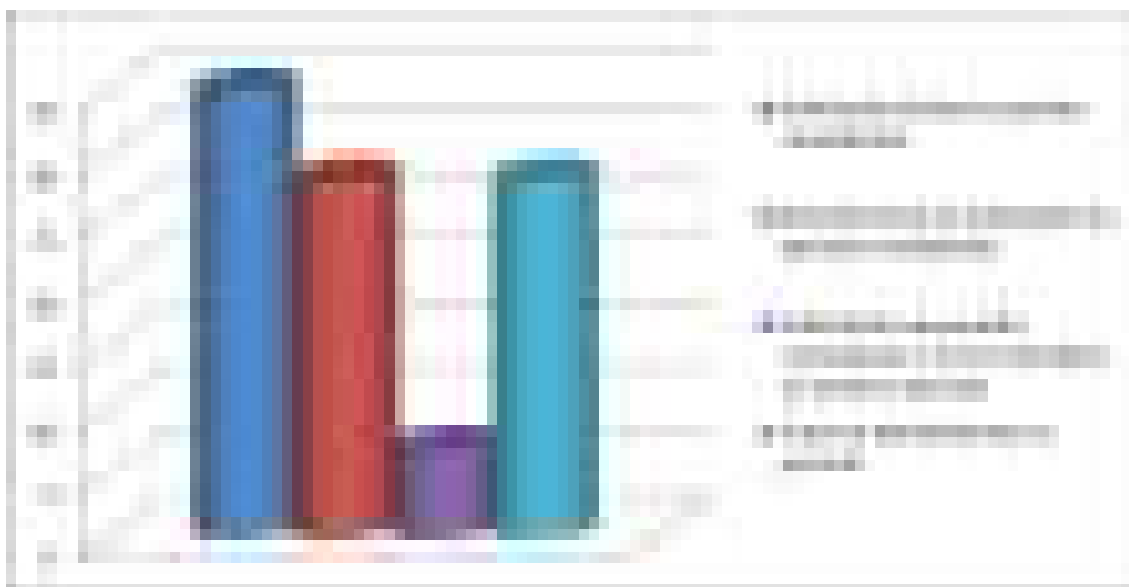
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

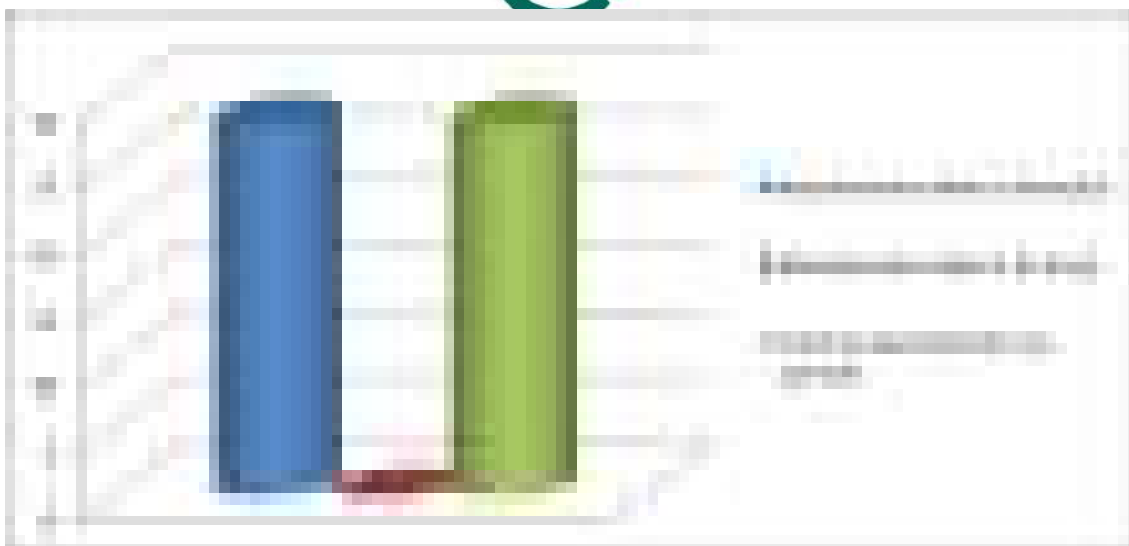
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	35
Atendimentos às solicitações do período considerado	28
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	07
Total de Atendimentos no período	28



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	28
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	28



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



JANEIRO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

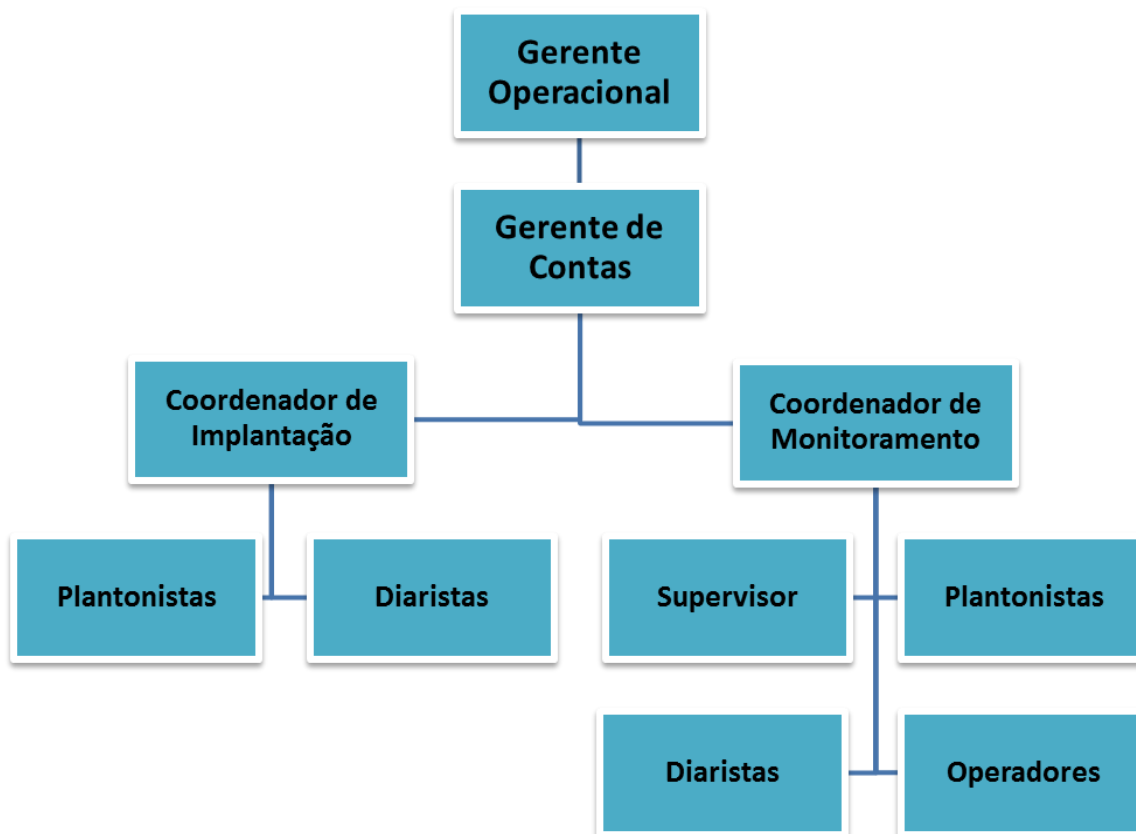
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **janeiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;
- a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **11, 13, 15, 19, 21, 25 e 27 de janeiro de 2016**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de janeiro, conforme solicitação.

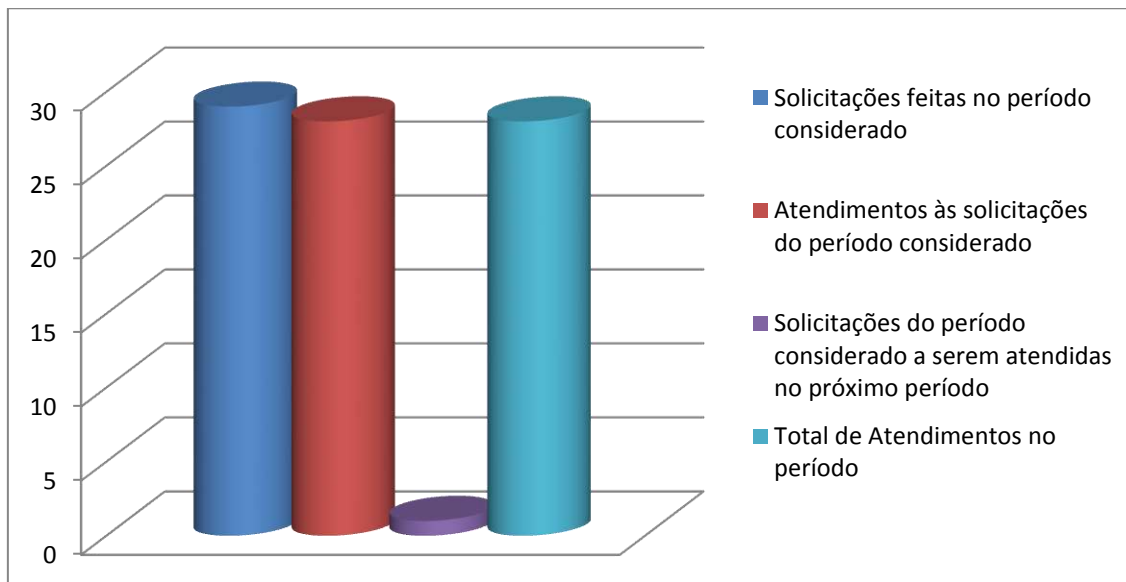
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

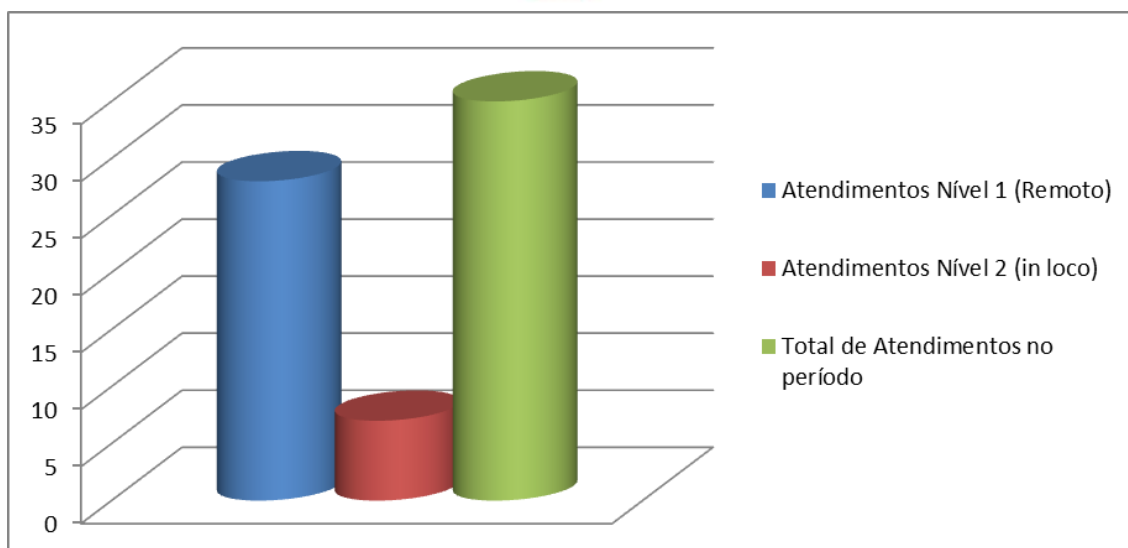
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	29
Atendimentos às solicitações do período considerado	28
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	28



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	28
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	07
Total de Atendimentos no período	35



Observações:

1. As solicitações de nível 1 não atendidas deve-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizados Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



FEVEREIRO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

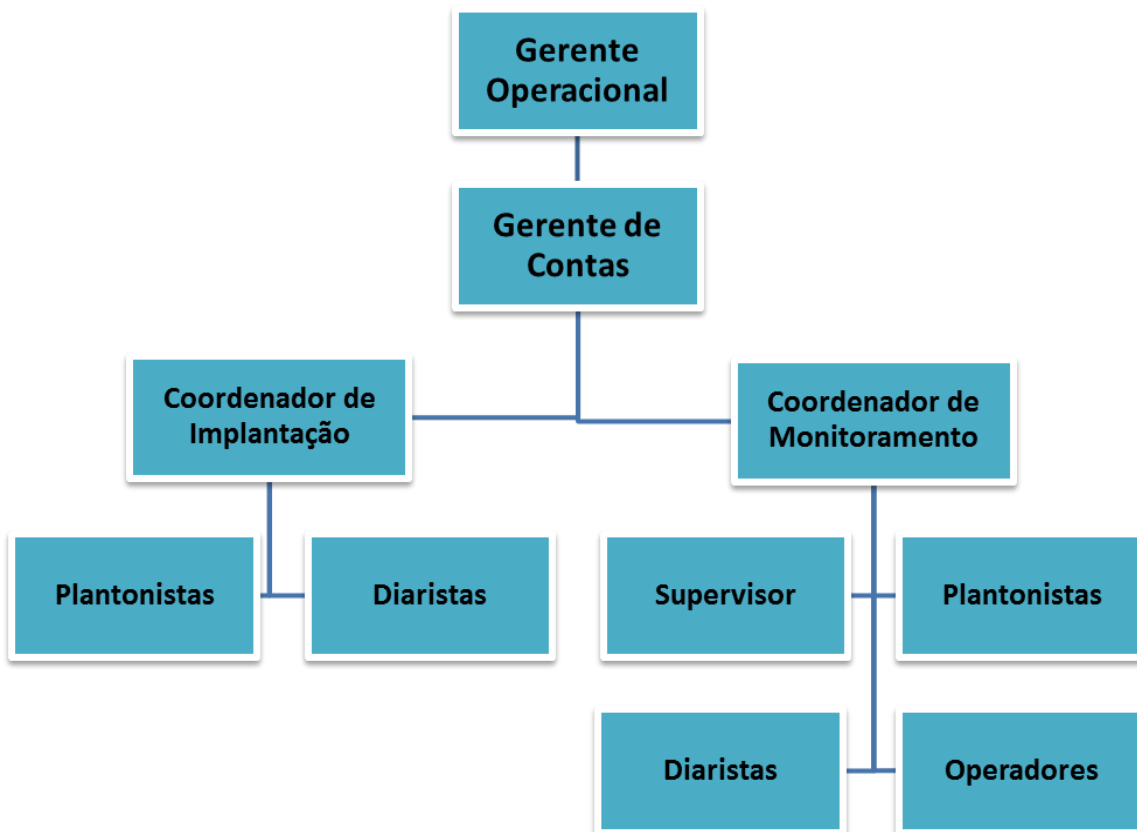
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **fevereiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;
- a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **02, 04, 05, 12, 16, 18, 23 e 25 de fevereiro de 2016**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

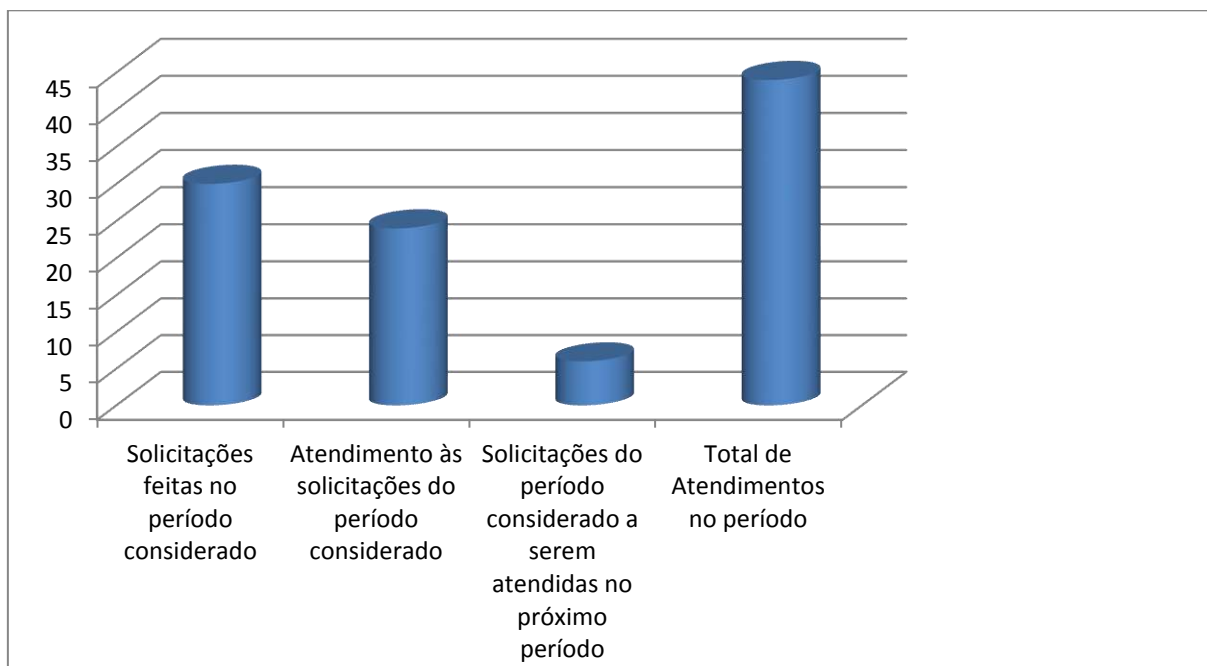
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

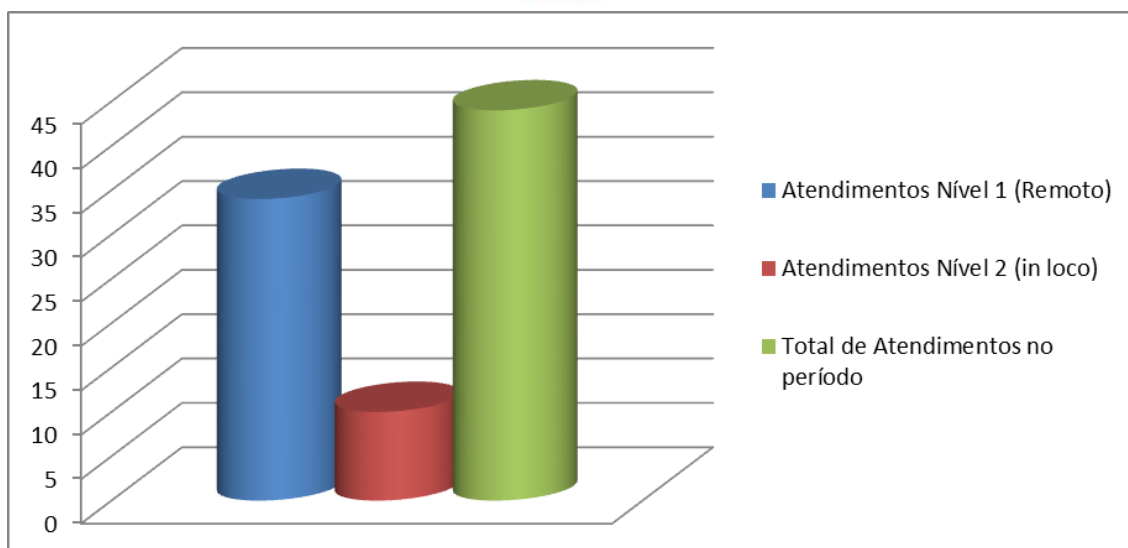
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	30
Atendimentos às solicitações do período considerado	34
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	06
Total de Atendimentos no período	34



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	34
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	10
Total de Atendimentos no período	44



Observações:

1. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
2. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de Recapitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapitações agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizadas Recapitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



MARÇO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

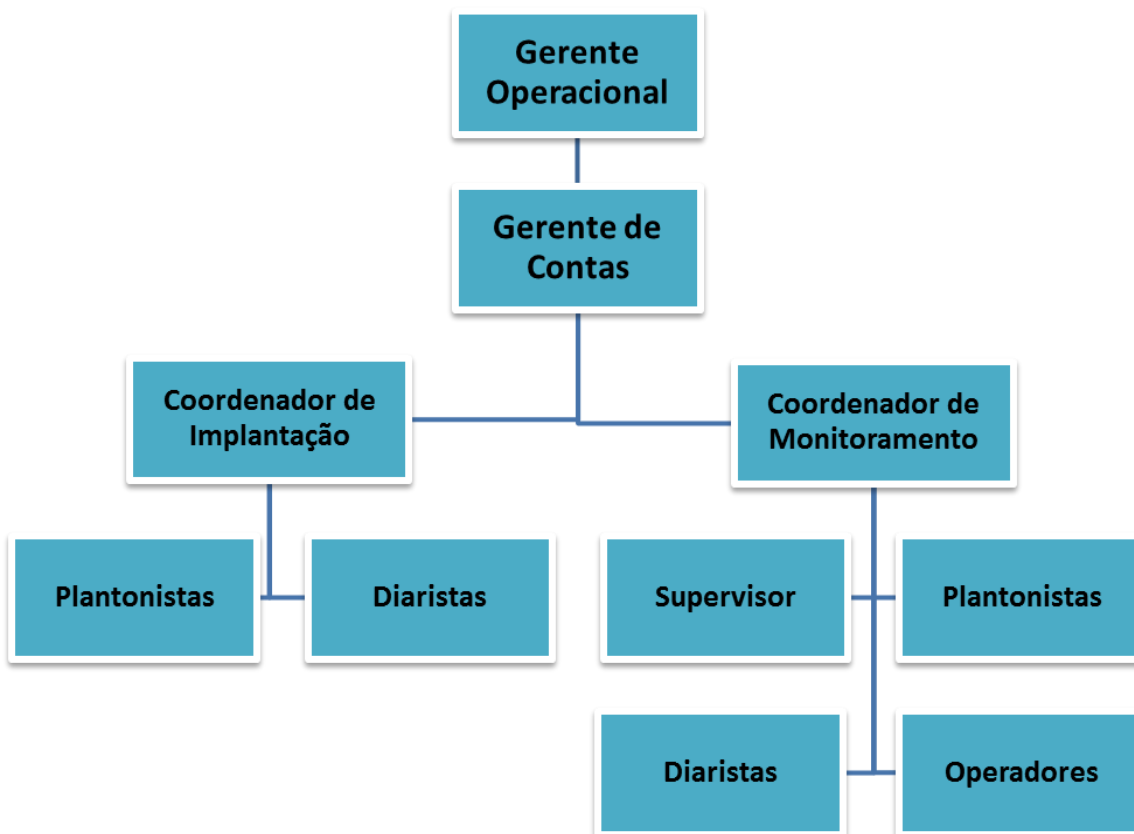
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **março de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de fevereiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de março, conforme solicitação.

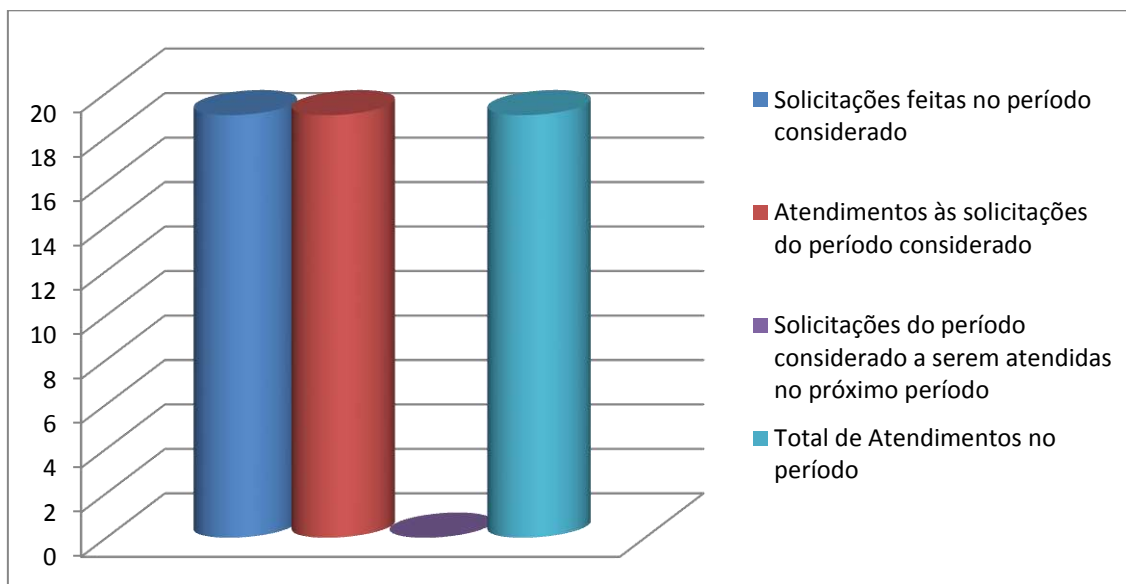
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

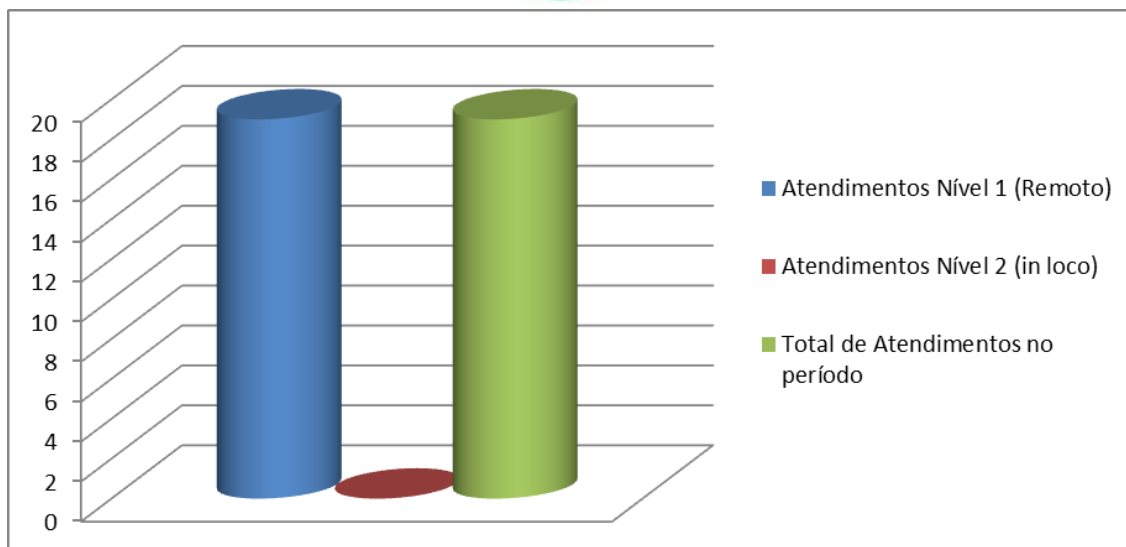
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	19
Atendimentos às solicitações do período considerado	19
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	19



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	19
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	19



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



ABRIL 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

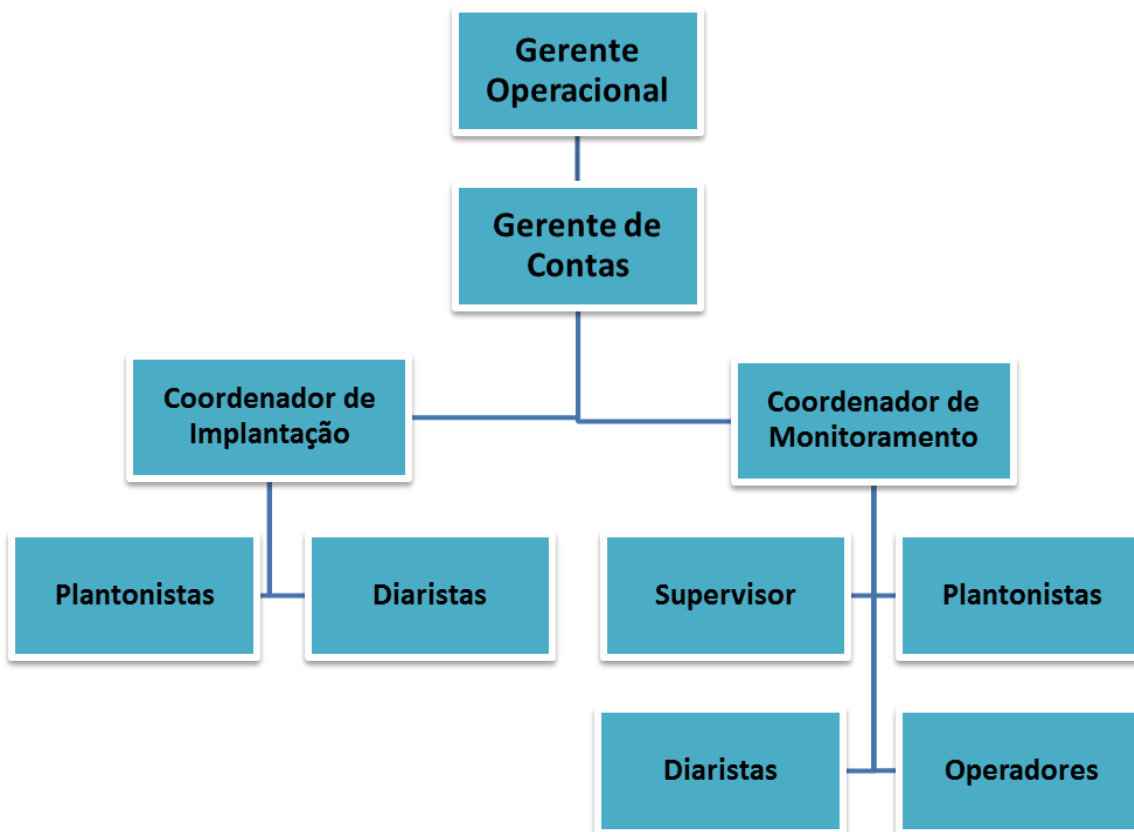
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **abril de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de abril, conforme solicitação.

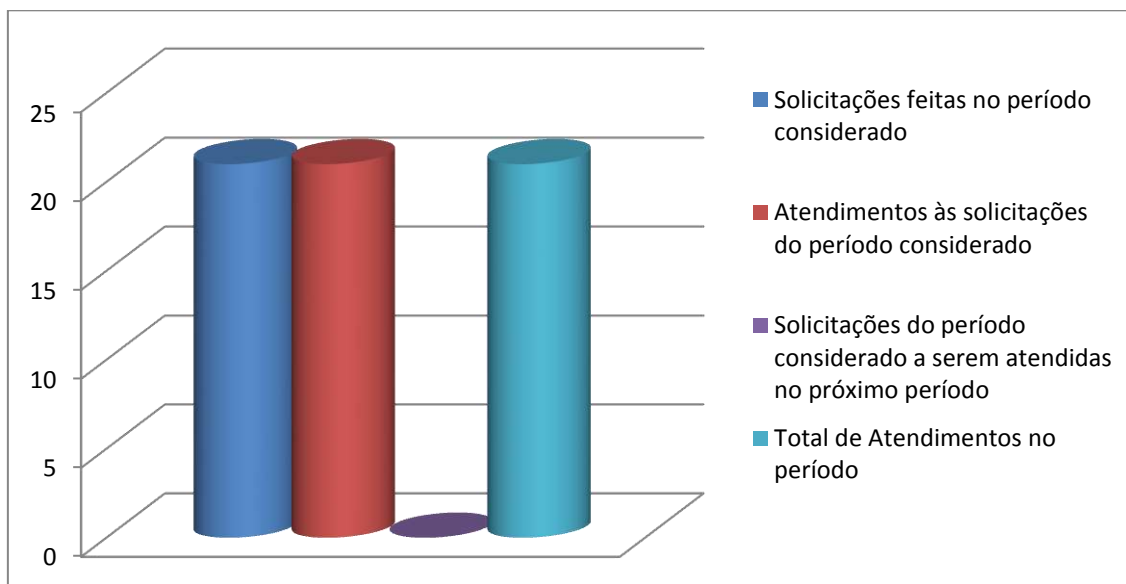
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

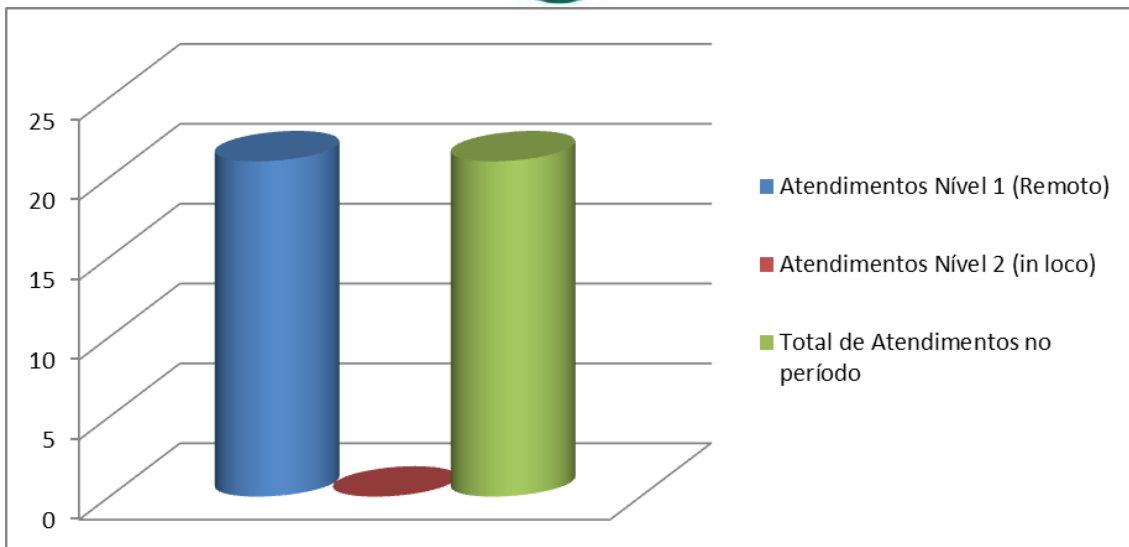
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	21
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	21



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	21
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	21



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



MAIO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

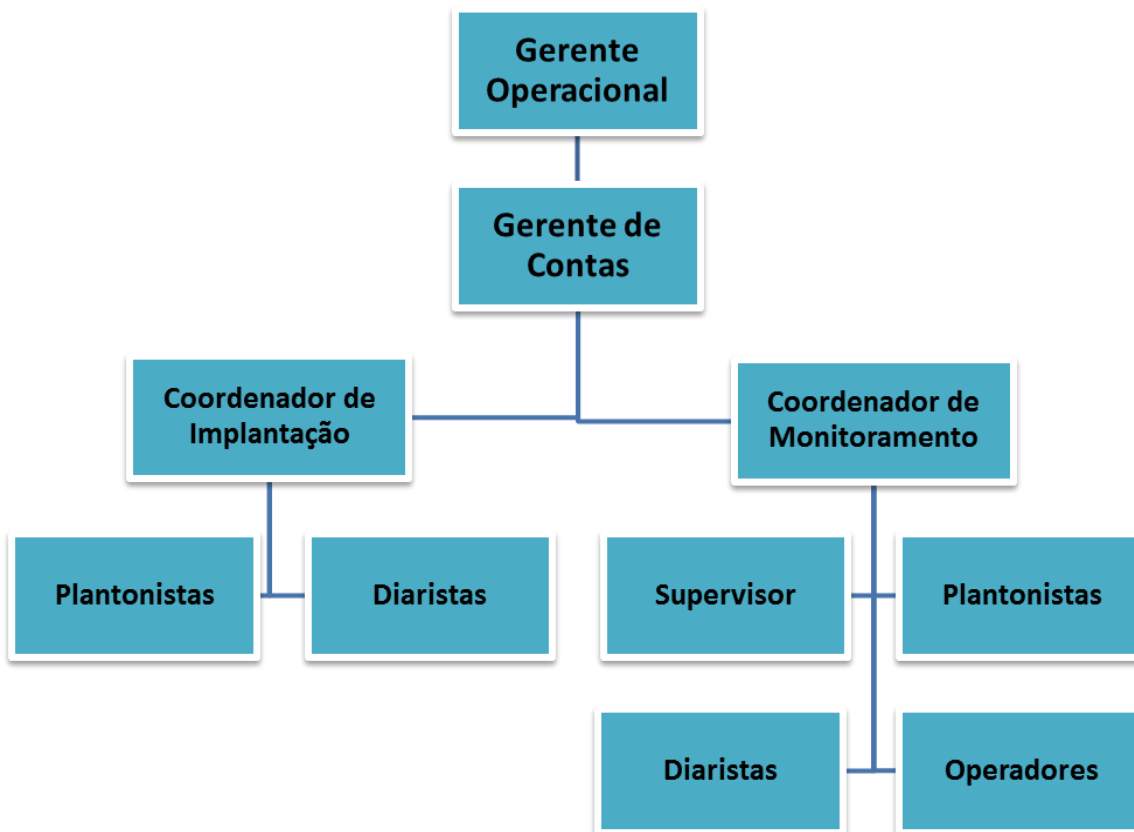
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **Maio de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o

fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de Maio, conforme solicitação.

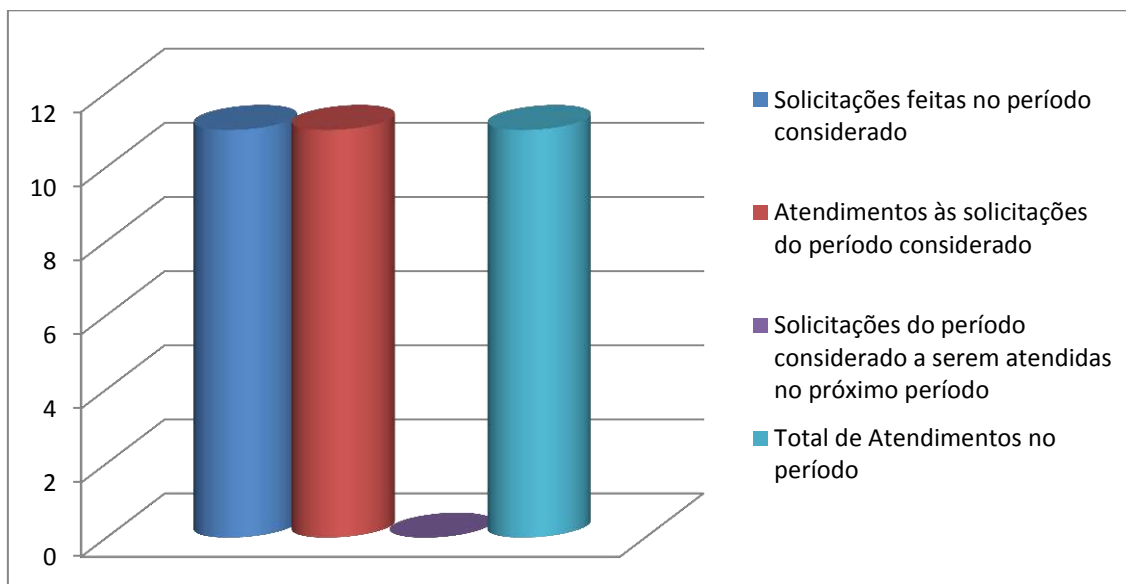
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

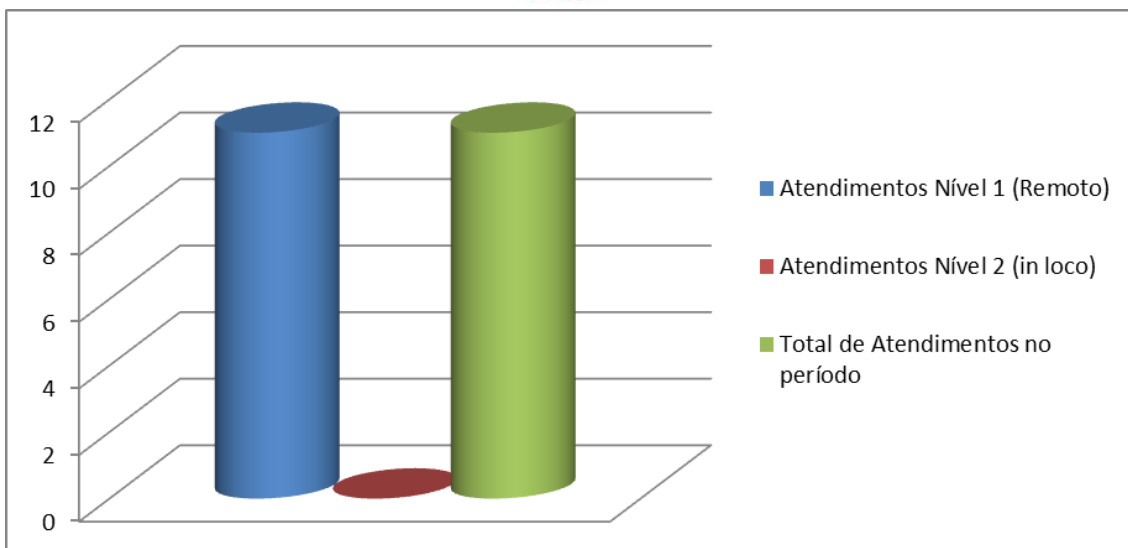
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	11
Atendimentos às solicitações do período considerado	11
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	11



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	11
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	11



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



JUNHO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

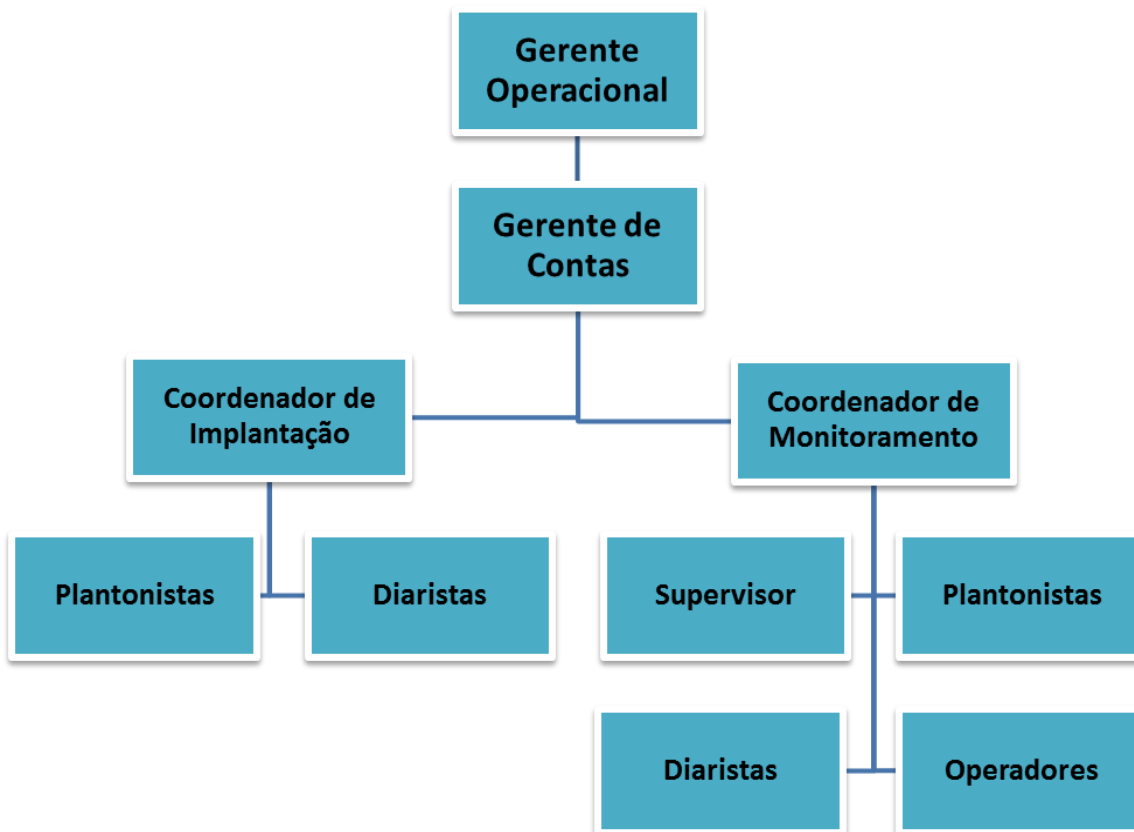
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **junho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando junhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de junho, conforme solicitação.

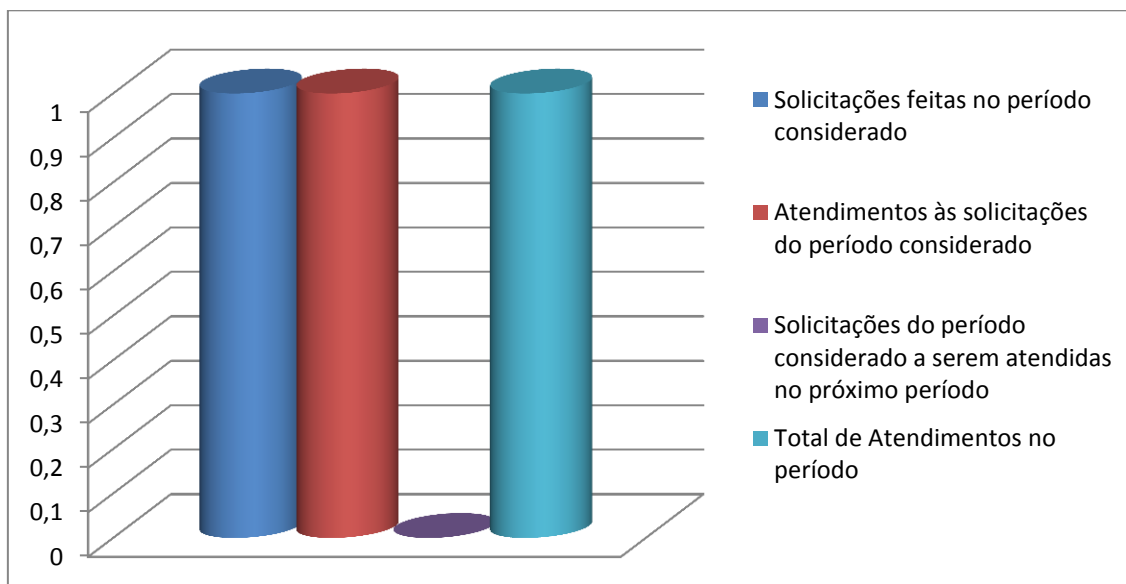
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

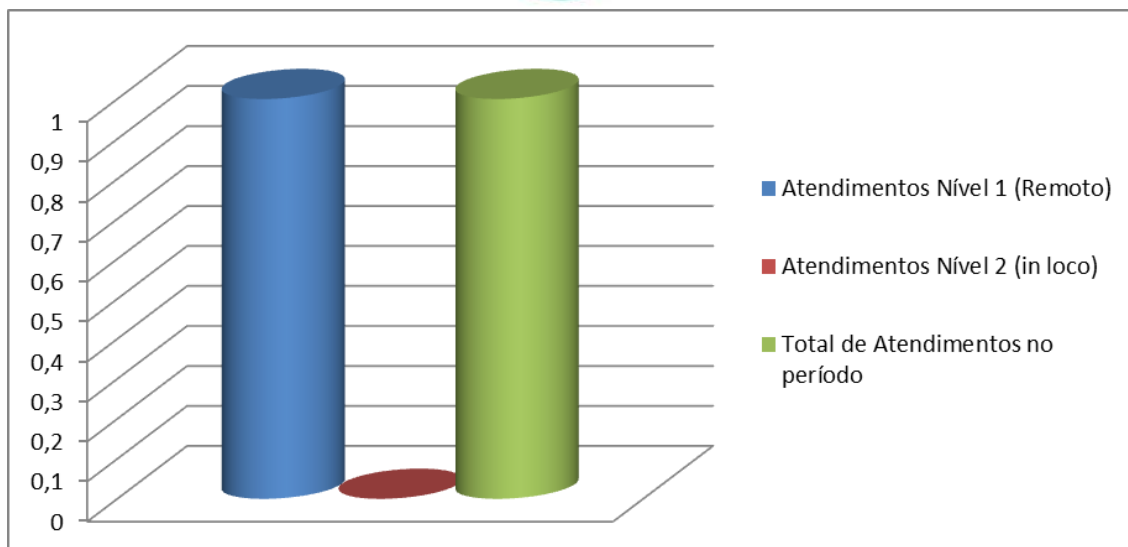
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	01
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	01



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	01
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	01



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



JULHO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

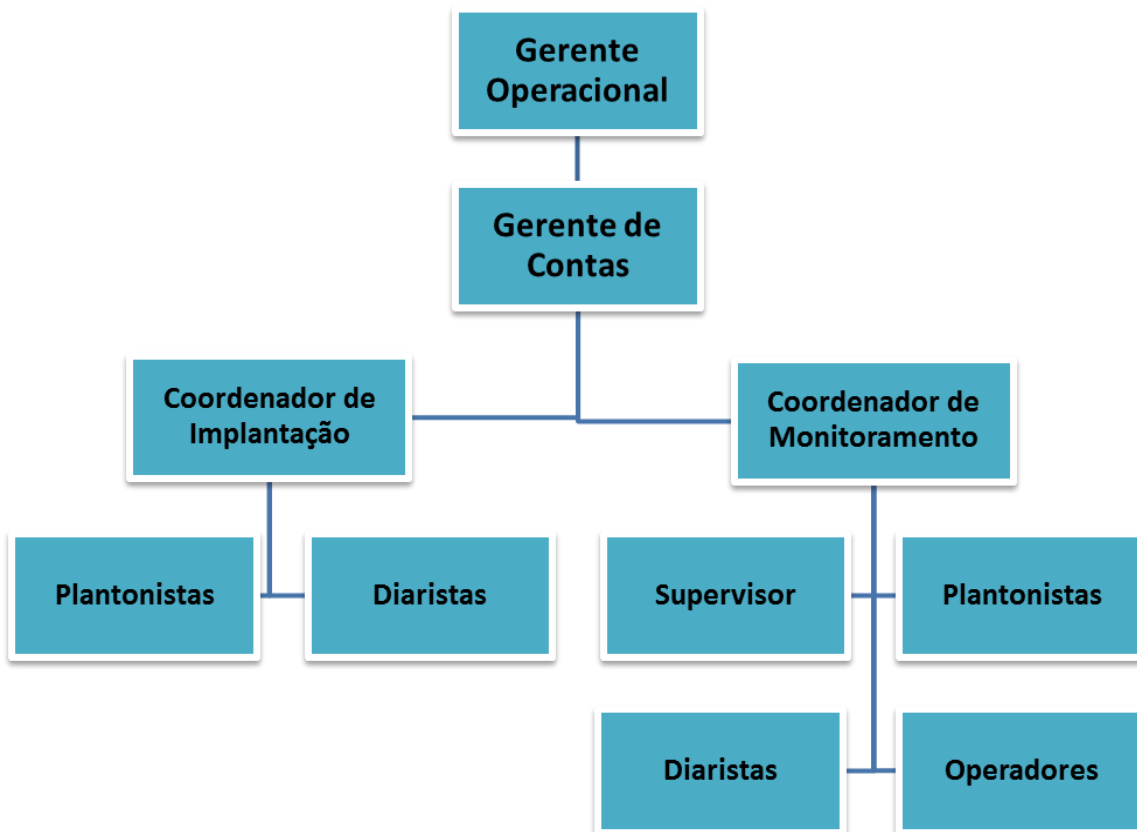
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **julho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando melhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de julho, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	
Atendimentos às solicitações do período considerado	
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	
Total de Atendimentos no período	

b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	
Total de Atendimentos no período	

X	Não Foram realizados atendimento no período
---	---

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

GCM

Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA São Pedro

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA São Pedro

Instrumento Contratual

TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24H SÃO PEDRO DA ALDEIA, FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS - RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.


O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0011-33, situado à Rodovia Amaral Peixoto, s/n Km 107, Balneário São Pedro 2, São Pedro D'Aldeia, CEP 28940-000, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, estabelecido na Rua Presidente Backer, nº 149 – Icarai – RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representado por **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº CS 048/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

Considerando que a fornecedora selecionada praticará o mesmo preço apresentado na proposta de 14 de novembro de 2012, anexada a este Contrato;

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para gestão da Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h São Pedro da Aldeia, gerido pelo Instituto dos Lagos - Rio, sendo modularizado para atender as áreas de Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, Internação de



Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle total medicamentos, conforme especificações do Termo de Referência.

CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO E RENOVAÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do presente, podendo ser renovado por igual período, até atingir o período máximo de 60 meses, sendo a renovação objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte.

CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas no Edital e no Termo de Referência.

CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) entregar o objeto, na quantidade, qualidade, local e prazos especificados no Termo de Referência e em conformidade com o disposto neste Contrato.
- b) entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**, estando incluídos no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, etc.
- c) apresentar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal, comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e impostos fiscais dos funcionários que atuem diretamente na execução do presente contrato;
 - c.i) a não apresentação desses comprovantes poderá acarretar na retenção dos créditos da **CONTRATADA**.
- d) declarar, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer ao **CONTRATANTE** todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- e) na eventualidade de suspensão ou revogação do Contrato de Gestão firmado entre a **CONTRATANTE** e o Governo do Estado do Rio de Janeiro poderá sub-rogar-se nos direitos e deveres decorrentes do presente Contrato, visando a continuidade dos serviços ora contratados.

CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada Nº 048/2012 CS**, o **ILR** pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



Parágrafo Único - No preço acima já estão inclusos os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

CLÁUSULA 6ª - DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Edital.

Parágrafo Primeiro - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - Os materiais cujos padrões estejam em desacordo com a especificação do Termo de Referência, ou danificados deverão ser recusados pelo responsável pela fiscalização do Contrato, que determinará a sua imediata substituição.

Parágrafo Terceiro - A fiscalização do **CONTRATANTE** não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização realizada pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, sito à Rua do Carmo, 09, 10º andar - Centro - CEP nº 20011-020, após a entrega do objeto.

Parágrafo Segundo - O pagamento será realizado entre os dias 11 e 20 do mês subseqüente ao serviço prestado, mediante entrega da nota fiscal.

Parágrafo Terceiro - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada.

Parágrafo Quarto - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, será informado novo prazo de pagamento.

CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

As possíveis falhas no fornecimento dos produtos decorrentes do presente Contrato, sujeita a **CONTRATADA** a pagar uma multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento) da Ordem de Compra, além de indenizar o **CONTRATANTE** pelos danos causados.

Parágrafo Único - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de o **CONTRATANTE** rescindir unilateralmente o Contrato.

CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) o atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado;
- d) o desatendimento das determinações regulares do **CONTRATANTE** na fiscalização da execução do Contrato;
- e) a decretação de falência da **CONTRATADA**;
- f) a dissolução da **CONTRATADA**;
- g) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h) por deliberação do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expreso consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no site do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

O **CONTRATANTE** promoverá a publicação do extrato deste instrumento no seu site.

Parágrafo Único - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, e nº da Concorrência Simplificada.



CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 12 de dezembro de 2013.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO
EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS RIO – ILR

3.º Ofício
de Notas

Testemunha

NOME

RG

Testemunha

NOME

RG

TERMO DE RESCISÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS – RIO E EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA., PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H SÃO PEDRO DA ALDEIA.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0011-33, situado à Rodovia Amaral Peixoto, s/n Km 107, Balneário São Pedro 2, São Pedro D'Aldeia, CEP 28940-000, neste ato representado por seu Diretor Administrativo – Financeiro, **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, portador da Carteira de Identidade nº 139.278 OAB/RJ, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade n.º 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o n.º 784.246.907-53, a seguir denominada **DIS-TRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade rescindir o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

As partes resolvem de comum acordo e na melhor forma do direito, rescindir, a partir da data de assinatura do presente Termo, o contrato de prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para a Unidade de Pronto Atendimento.

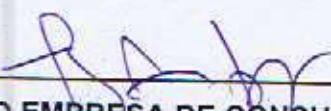
CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA



Por força da presente rescisão, as partes dão por terminado o Contrato de que trata a Cláusula Primeira, nada mais tendo a reclamar uma da outra, a qualquer título e em qualquer época, relativamente às obrigações assumidas no ajuste ora rescindidas.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Termo, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 01 de outubro de 2015.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDI-
TORAÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

Testemunha
NOME
RG

Testemunha
NOME
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA São Pedro

Prova dos serviços

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA]



JANEIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D’ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

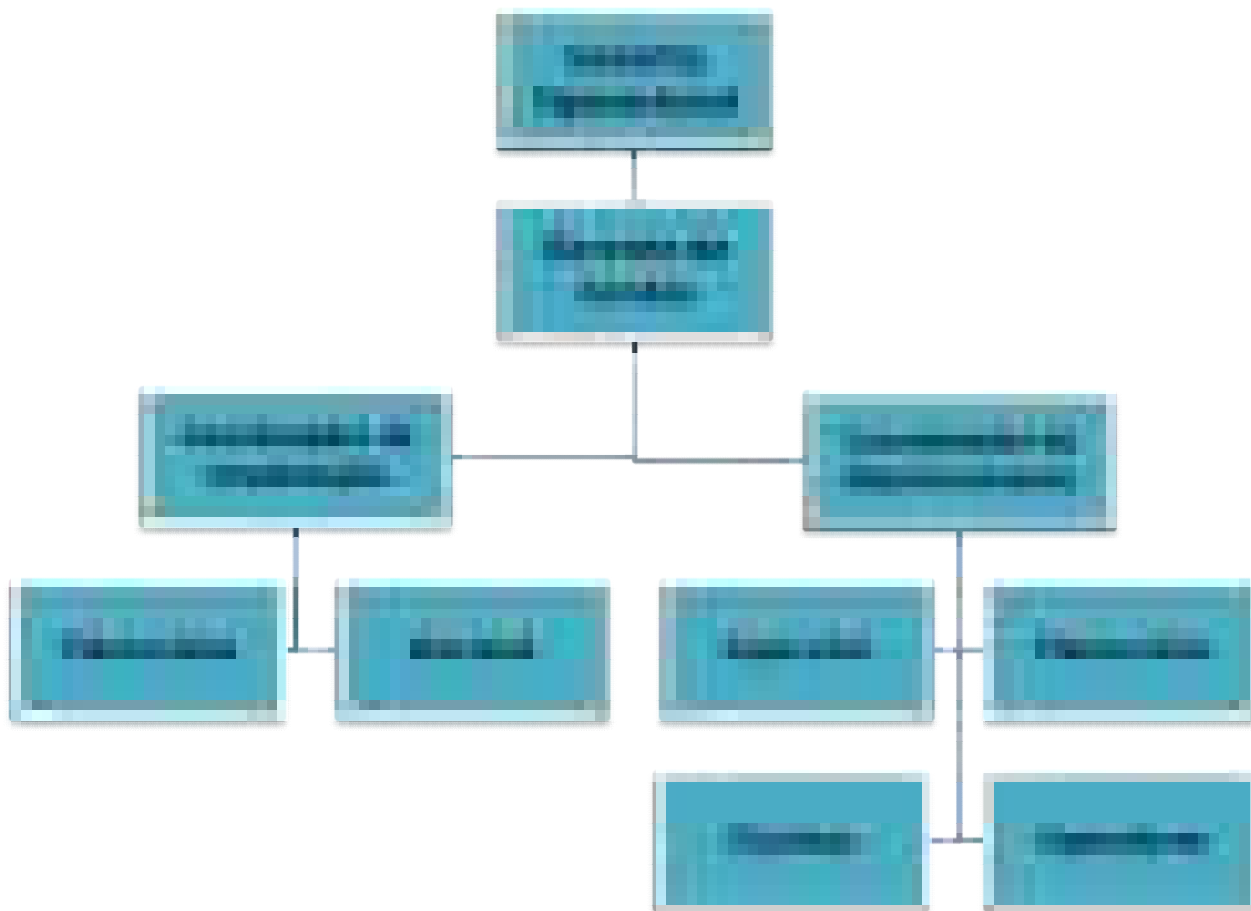
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **janeiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de dezembro a 20 de janeiro de 15** as visitas operacionais foram realizadas nos dias: 19 de janeiro de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de janeiro, conforme solicitação.

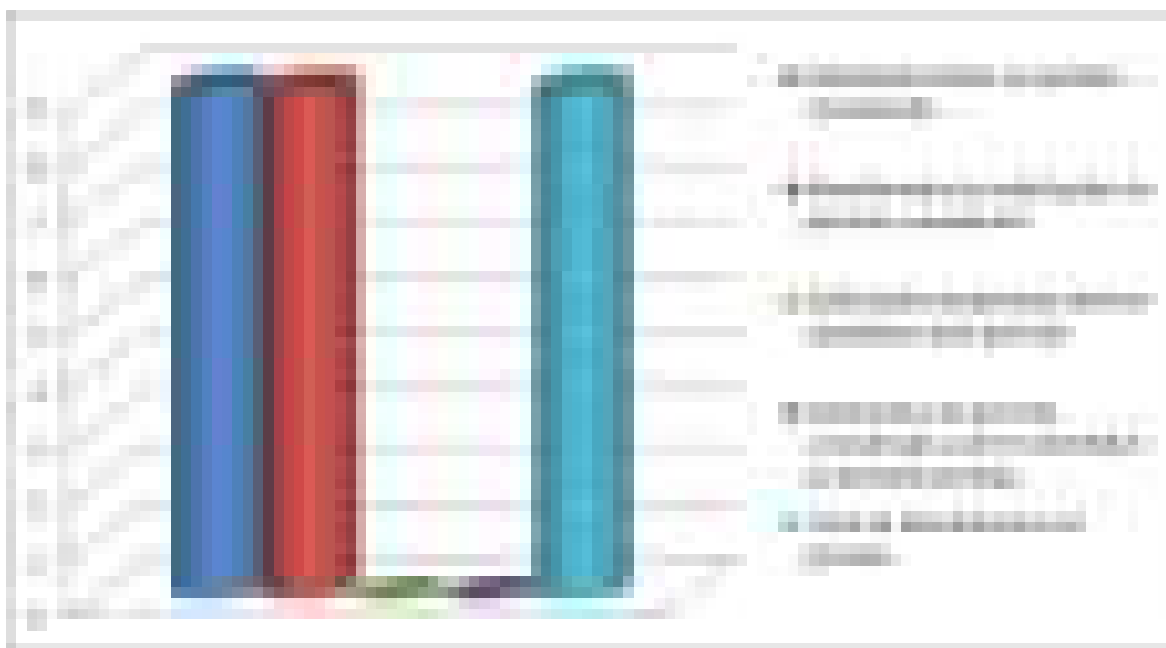
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

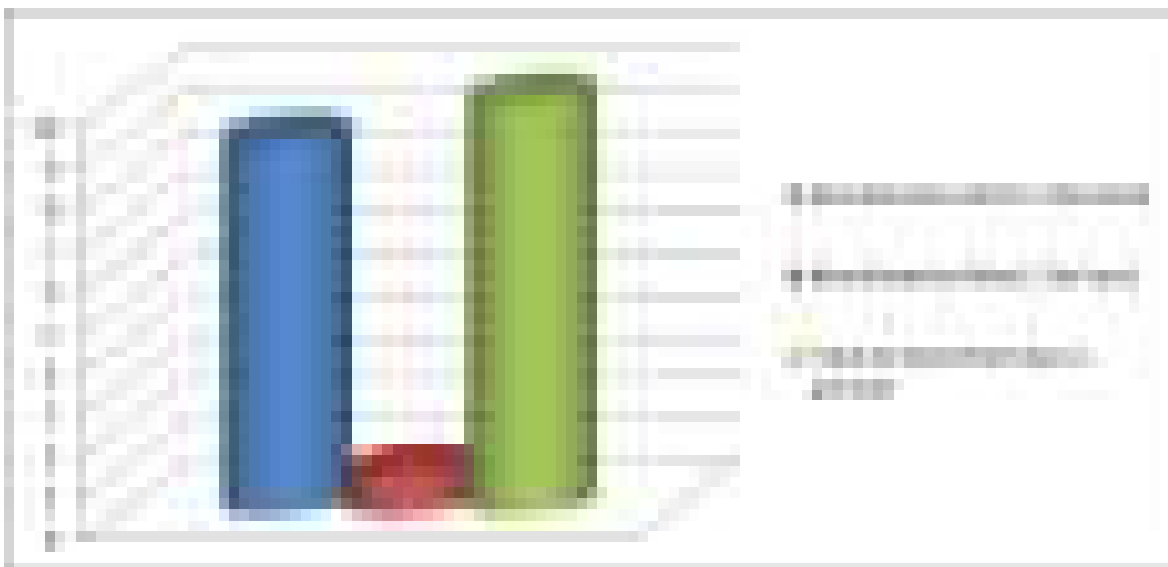
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	09
Atendimentos às solicitações do período considerado	09
Solicitações do período anterior atendidas neste período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	0
Total de Atendimentos no período	09



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	09
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	01
Total de Atendimentos no período	10



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	01
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Conectividade de impressão	
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

Não houve realização de manutenção neste período
--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA]



Unidade de Pronto Atendimento

FEVEREIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D’ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

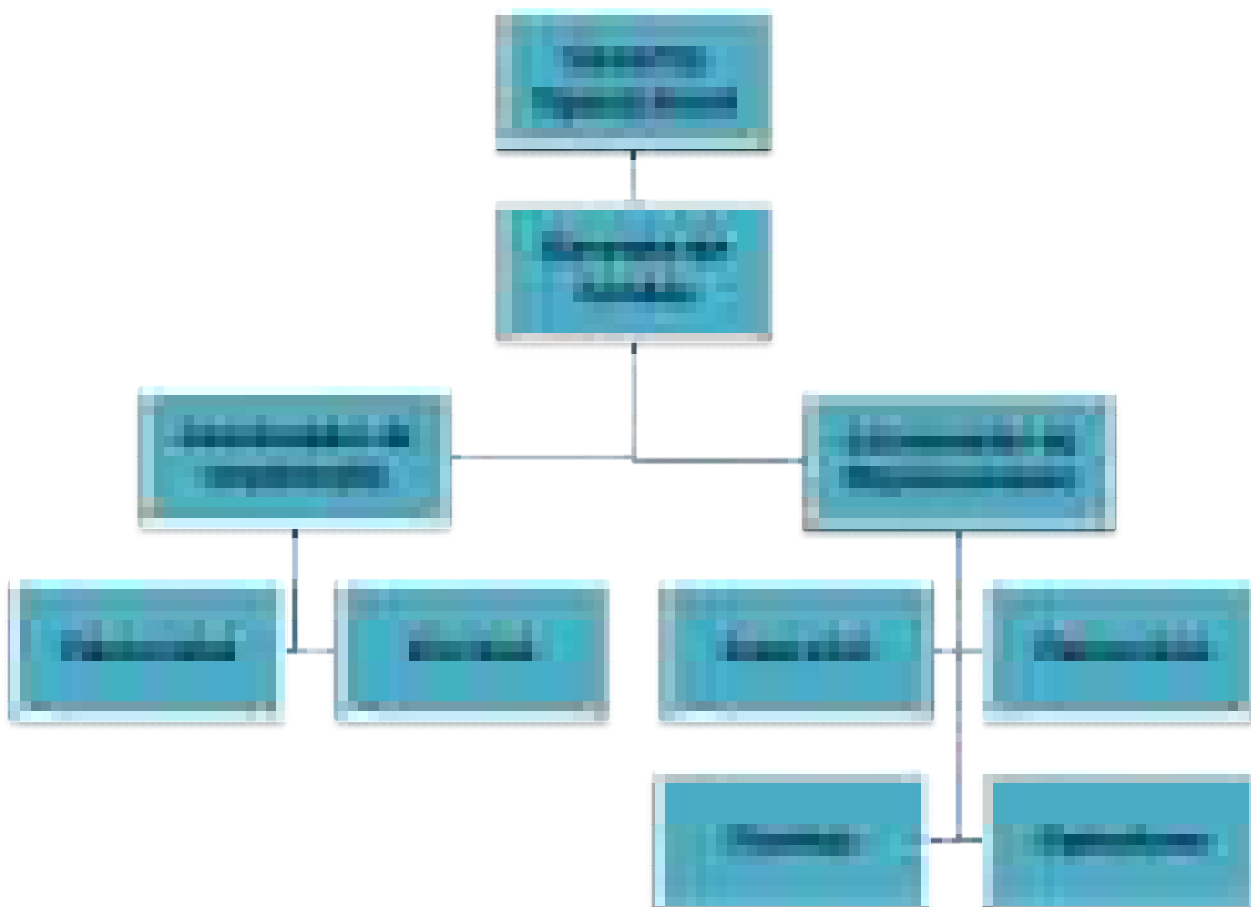
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **fevereiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. Neste período não houve visitas.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

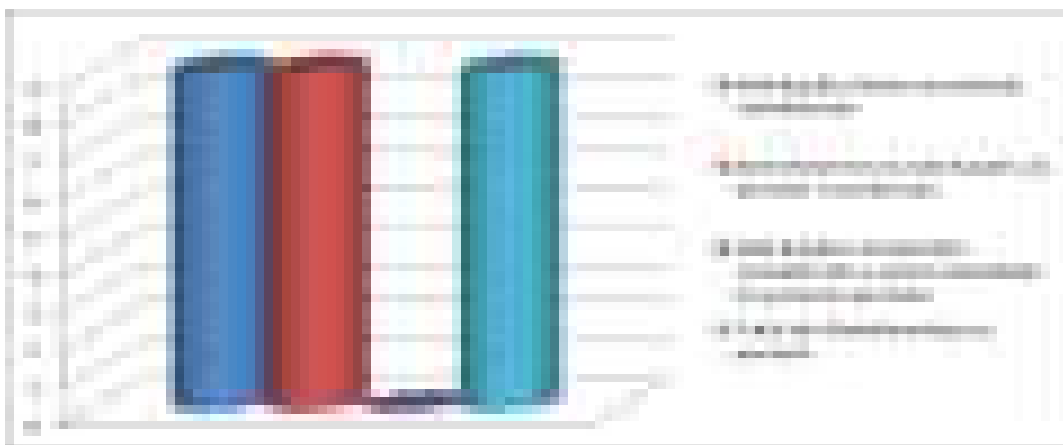
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

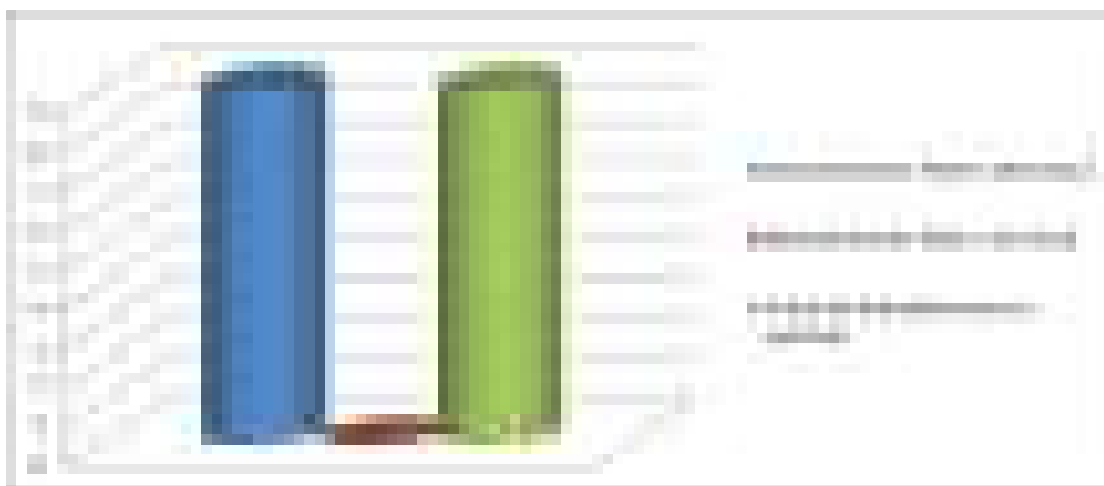
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	09
Atendimentos às solicitações do período considerado	09
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	09



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	09
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	09



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Conectividade de impressão	
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

X	Não houve realização de manutenção neste período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	04
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	04

	Não Foram realizados treinamentos no período
--	--

Conforme informa o mail abaixo, realizado o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR no dia 25 de fevereiro de 2015.

”

Prezados, boa tarde !!!

Conforme solicitado e alinhado em nossa reunião, venho formalizar que no dia **25/02/2015 (quarta-feira)** agendamos para **14:00h** o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR, o mesmo será ministrado no espaço de treinamento da ECO Sistemas, que fica localizado na **Rua Conselheiro Saraiva 28/10º andar - ao sair do elevador 1ª sala à direita.**

Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Edilson José Bezerra

Projeto UPA24h

Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h

Tel.: +55 (21) 2722-6050 Ramal 0

Cel.: +55 (21) 98802-3162

www.ecosistemas.com.br

Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.”

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



MARÇO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D´ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

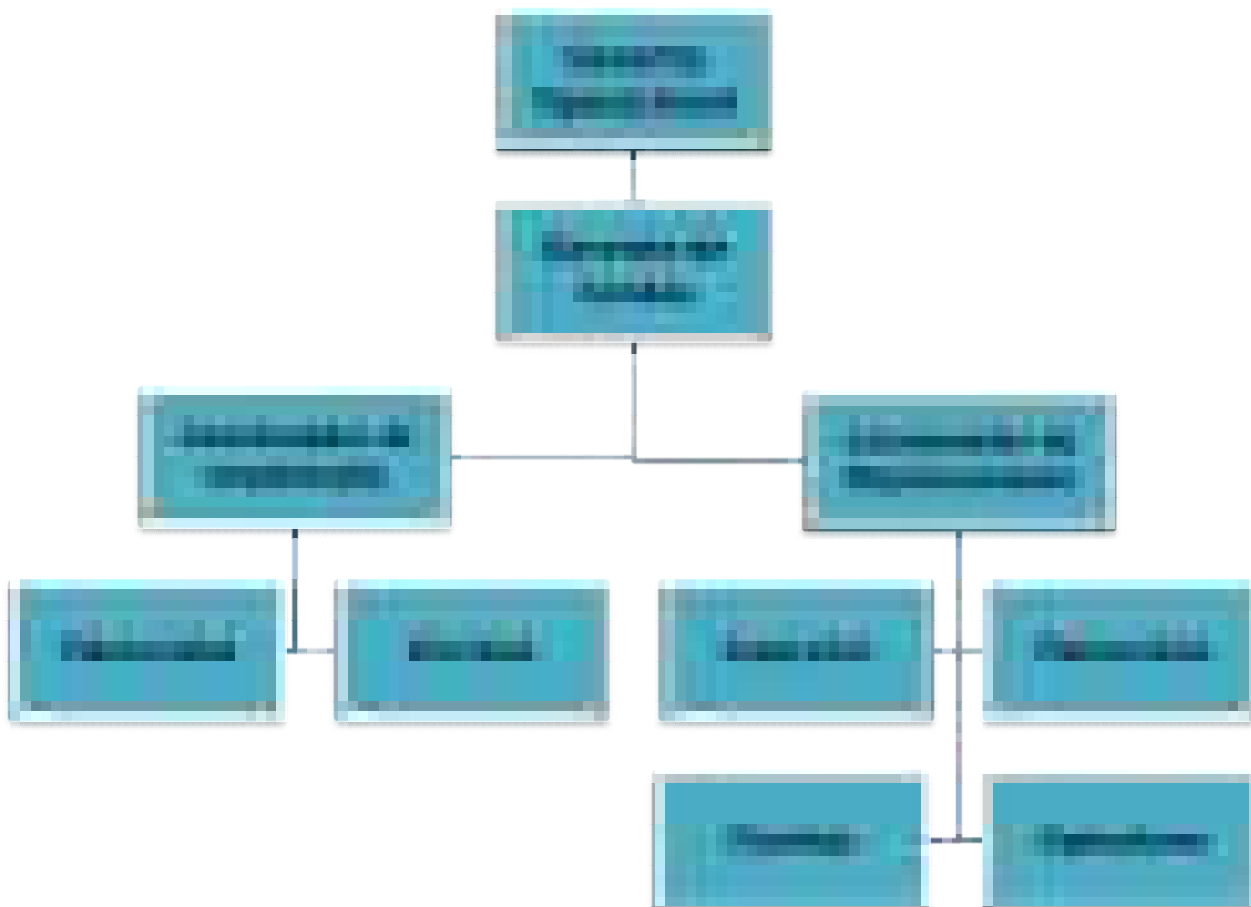
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 27 de março de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10 e 11 de março de 2015.

Conforme alinhado e formalizado via mail o agendamento das atualizações dos sistemas **Klinikos, Stok e Prescrição** para o dia **05/03/2015 (terça-feira)** nesta unidade. Complemento que o processo será realizado na janela de **06:00h às 07:00h** com objetivo de otimizar impacto no fluxo de atendimento da unidade.

Solicito que os profissionais de plantão noturno, no dia **04/03/2015**, fossem comunicados, pois a partir das **06:00h** o acesso aos sistemas será interrompido, por este motivo, o atendimento **terá** que ser realizado através do **BAM** manual.

Observação: Depois da atualização, nossa equipe operacional irá permanecer durante uma semana na unidade, com objetivo de reforçar o treinamento e contextualizar os profissionais sobre as novas funcionalidades da **versão 5.5.3.53** do sistema **Klinikos**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando *“in loco”* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK

Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK

Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
-----	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de abril, conforme solicitação.

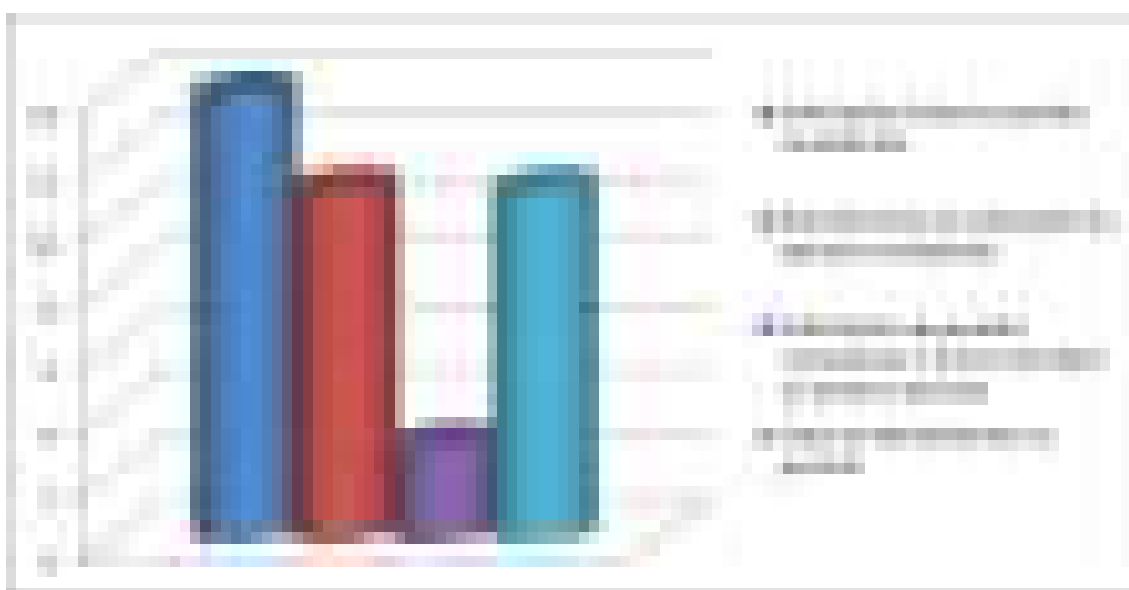
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

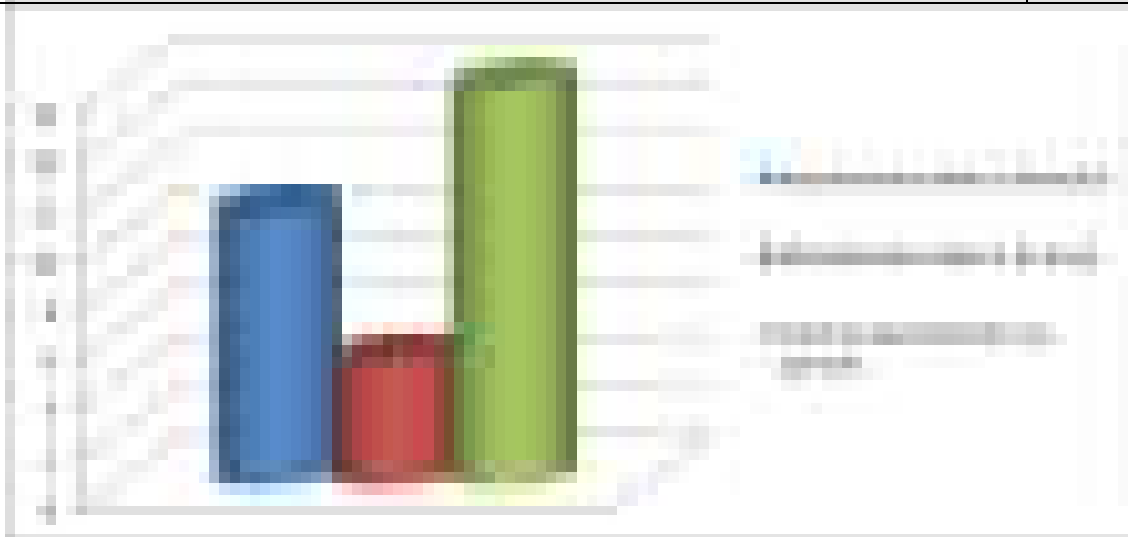
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	14
Atendimentos às solicitações do período considerado	11
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	03
Total de Atendimentos no período	11



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	11
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	05
Total de Atendimentos no período	16



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	Sim
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	Sim
Conectividade de impressão	
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

Não houve realização de manutenção neste período
--

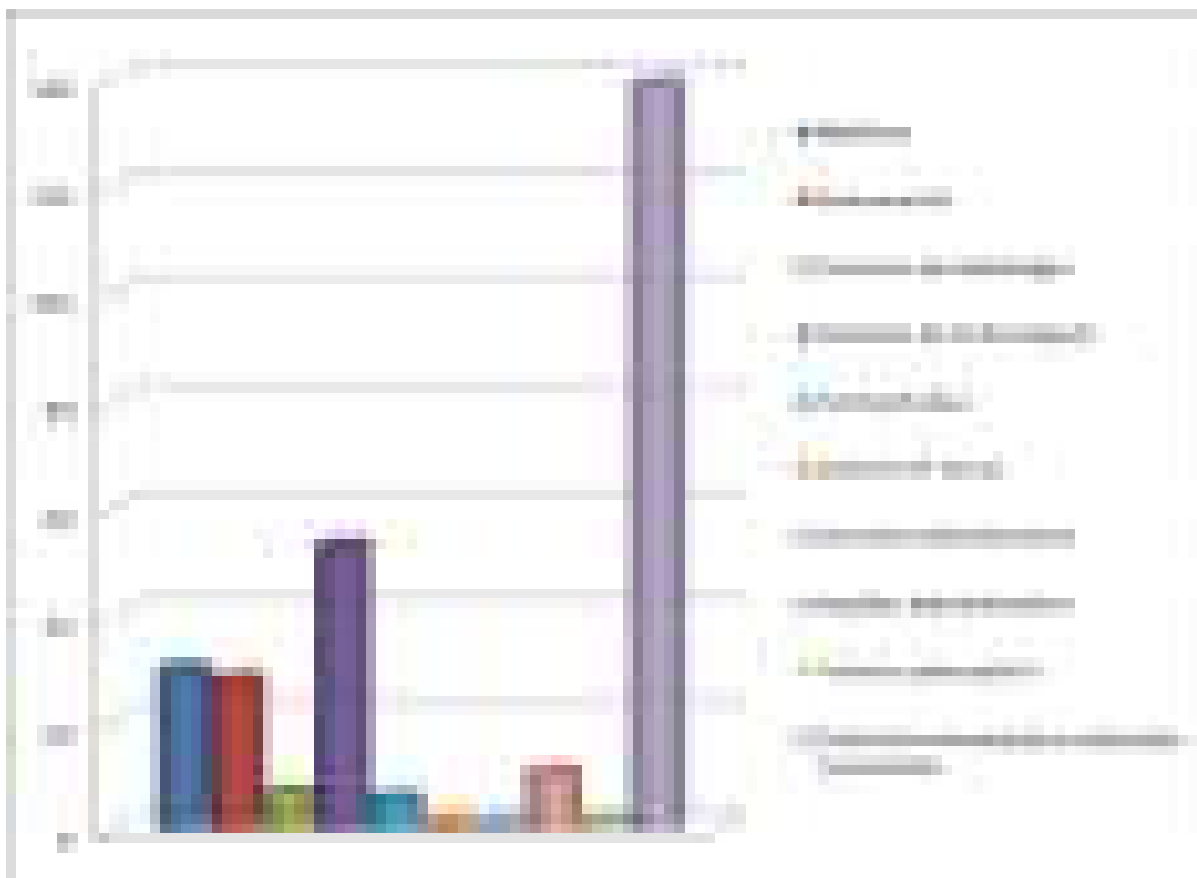
5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	30
Enfermeiros	28
Técnicos de Radiologia	07
Técnicos de Enfermagem	53
Farmacêutica	06
Assistente Social	01
Gerente Administrativa	01
Auxiliar Administrativo	11
Técnico Laboratório	02
Total de treinamentos realizados no período	139

Não Foram realizados treinamentos no período
--



ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



ABRIL 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D’ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

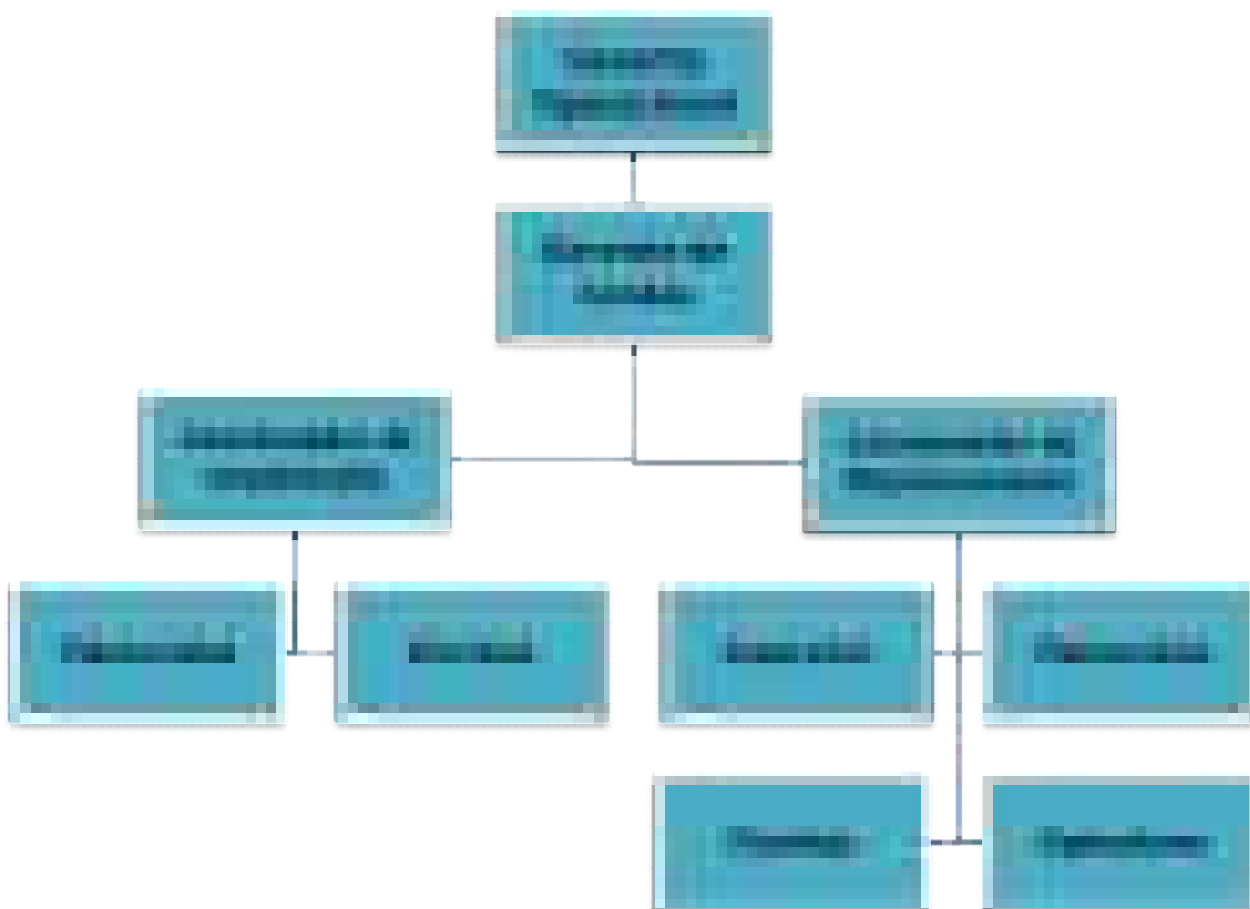
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **abril de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

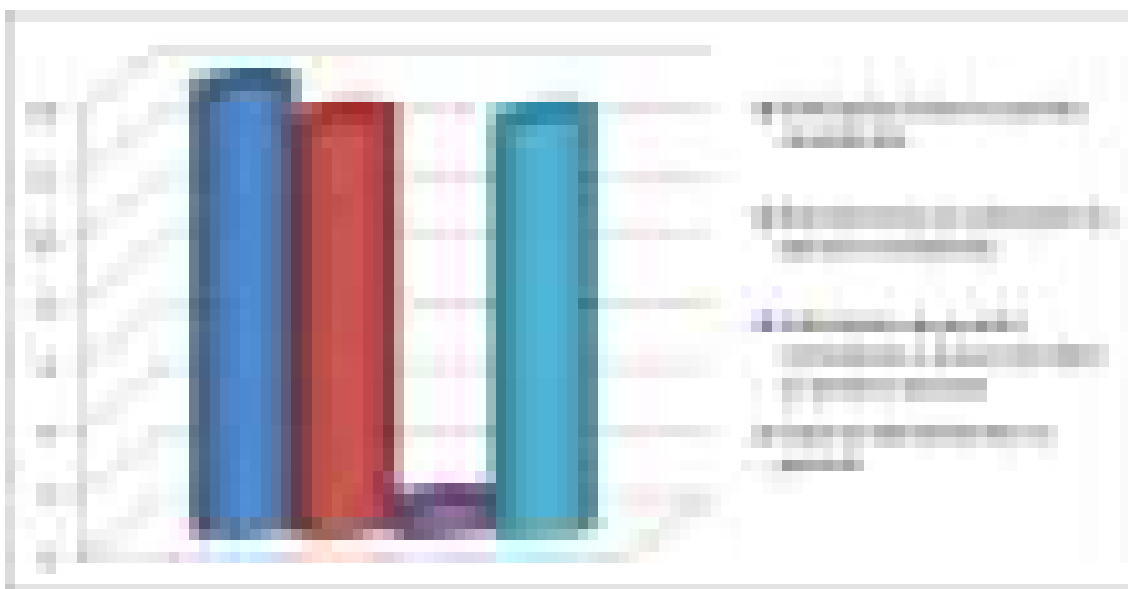
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

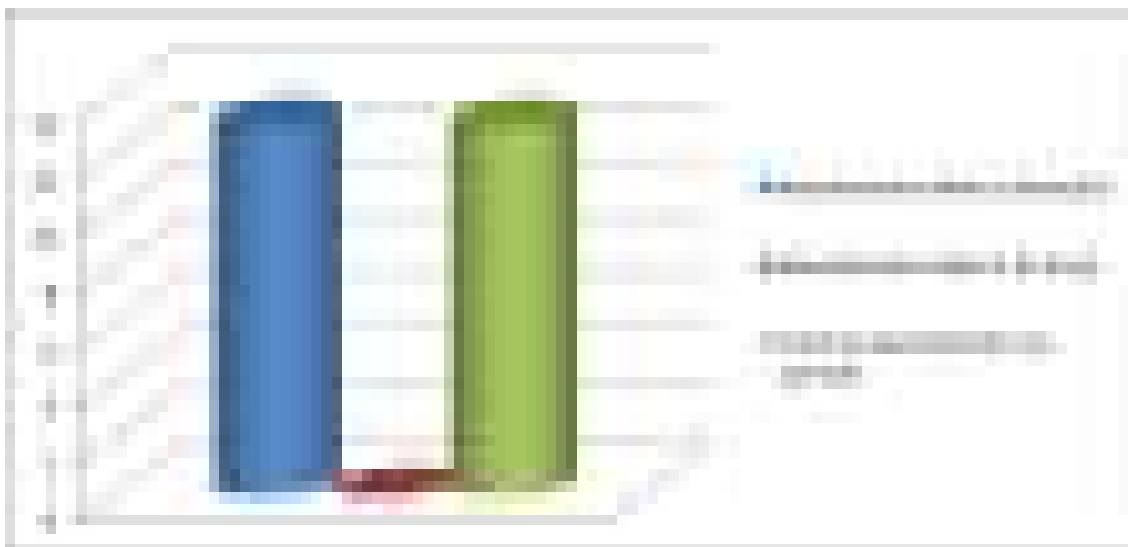
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	14
Atendimentos às solicitações do período considerado	13
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	13



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	13
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	13



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Conectividade de impressão	
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

X	Não houve realização de manutenção neste período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	
Enfermeiros	
Técnicos de Radiologia	
Técnicos de Enfermagem	
Farmacêutica	
Assistente Social	
Gerente Administrativa	
Auxiliar Administrativo	
Técnico Laboratório	
Total de treinamentos realizados no período	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



MAIO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D'ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

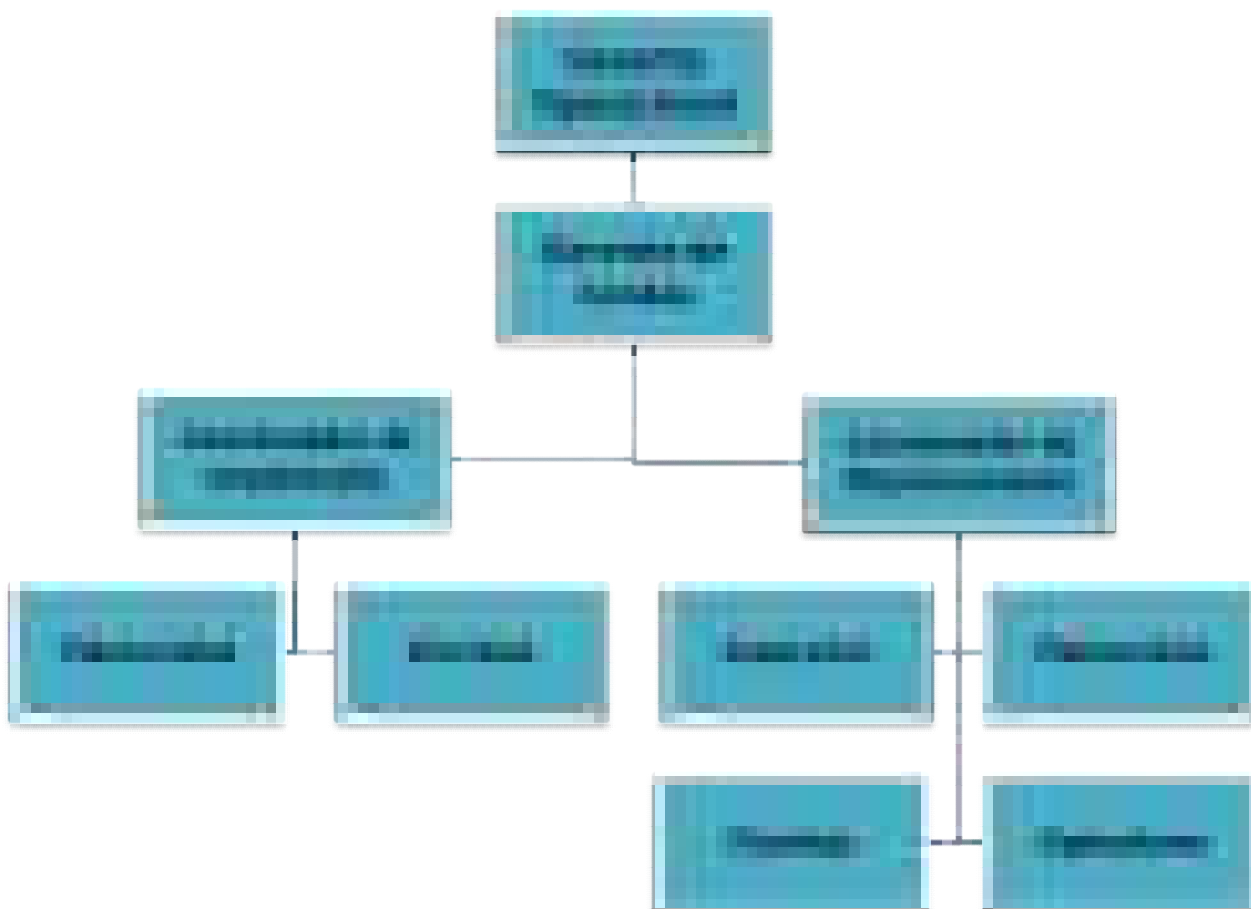
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

- a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:
- a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;
 - a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;
 - a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.
- b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:
- b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;
 - b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.
- c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de abril a 27 de maio de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

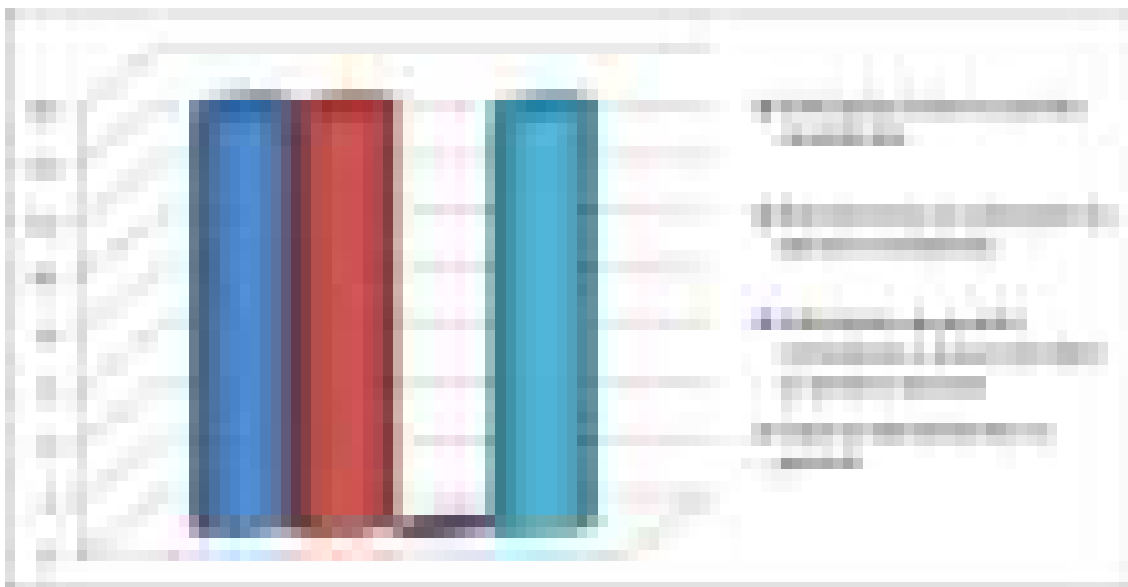
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

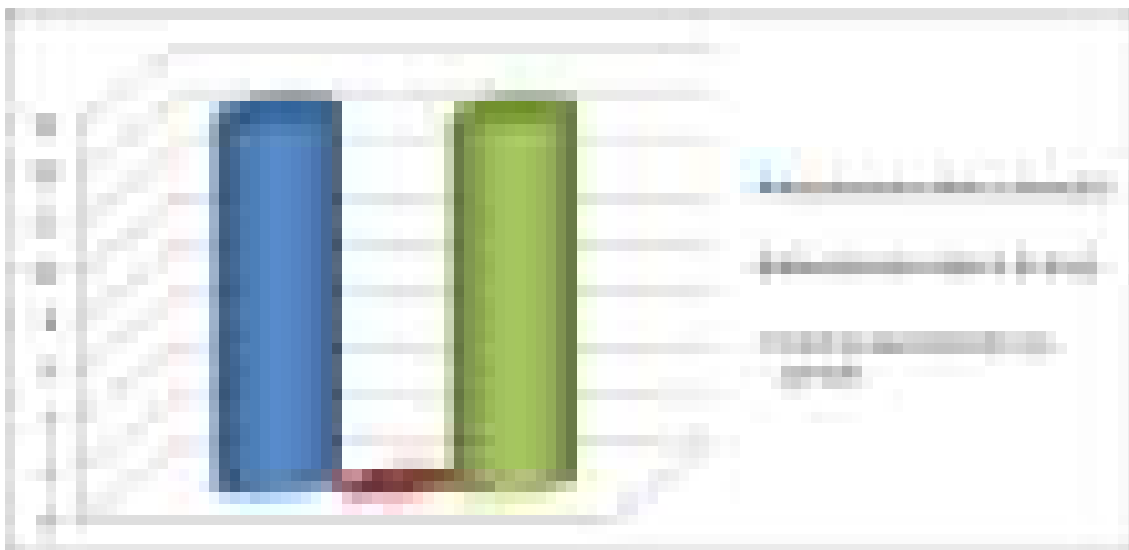
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	15
Atendimentos às solicitações do período considerado	15
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	15



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	15
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	15



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Conectividade de impressão	

X	Não houve realização de manutenção neste período
----------	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	
Enfermeiros	
Técnicos de Radiologia	
Técnicos de Enfermagem	
Total de treinamentos realizados no período	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



JULHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D´ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

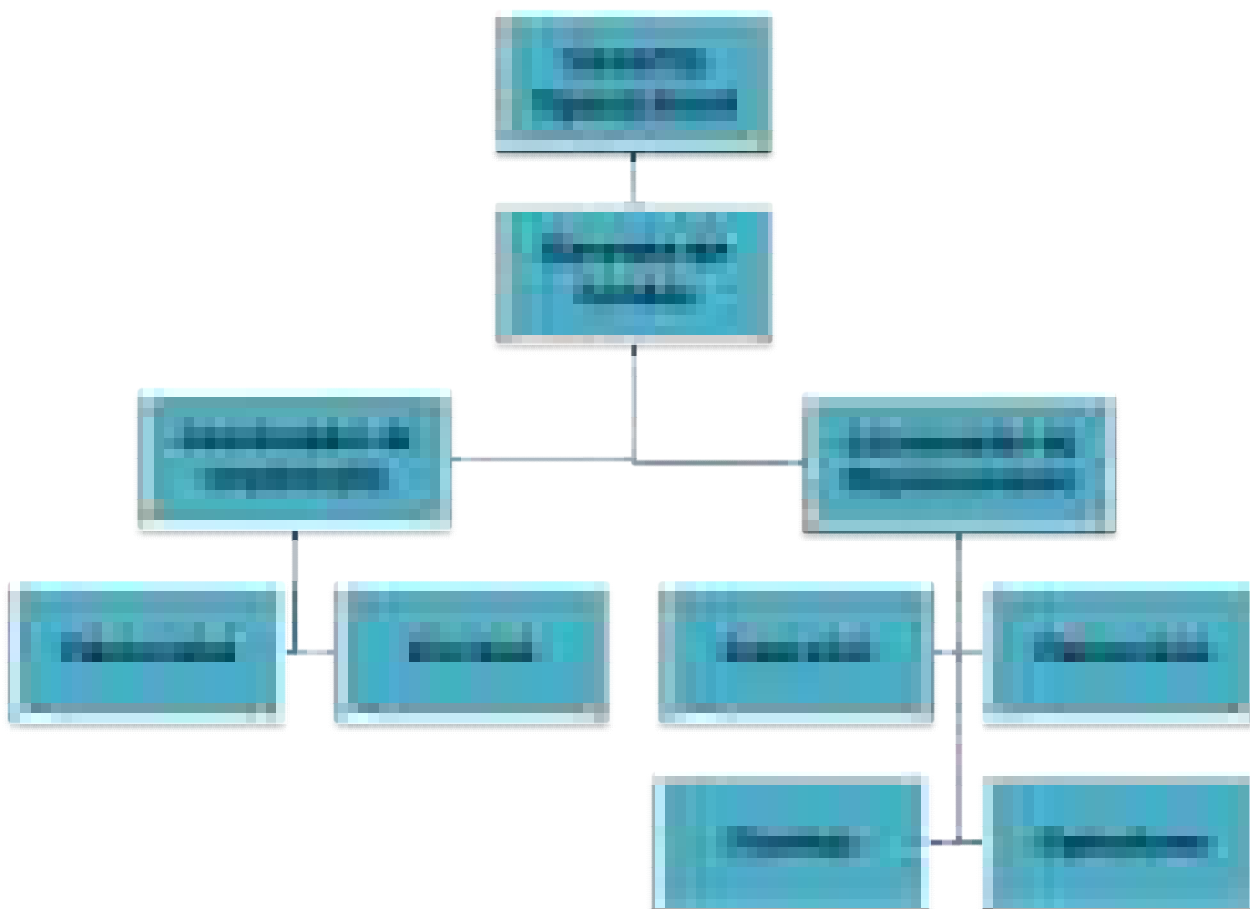
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 27 de junho de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

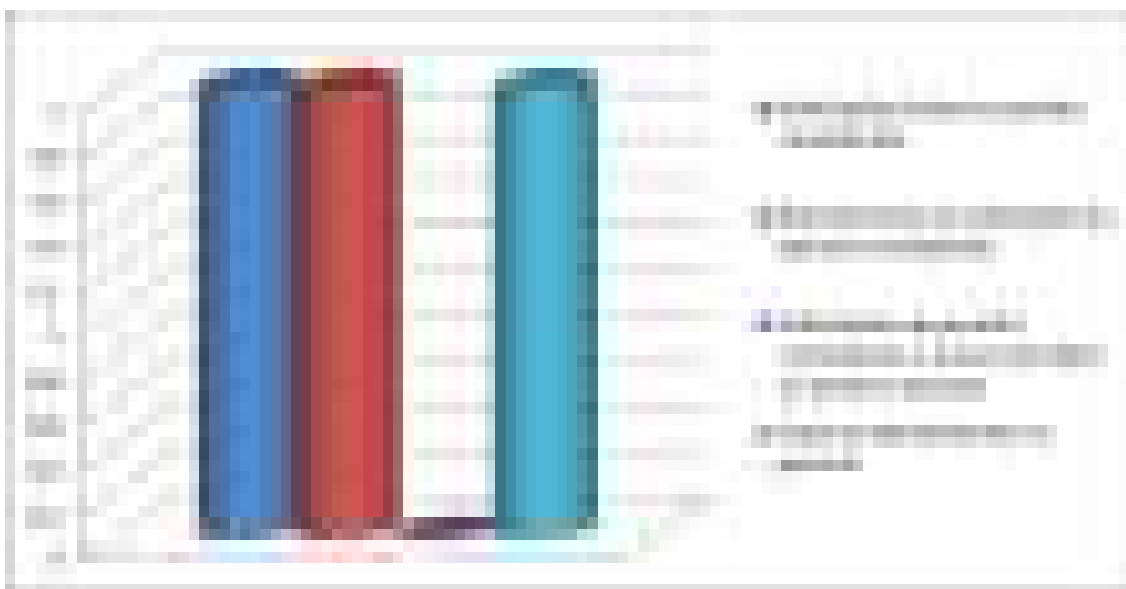
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

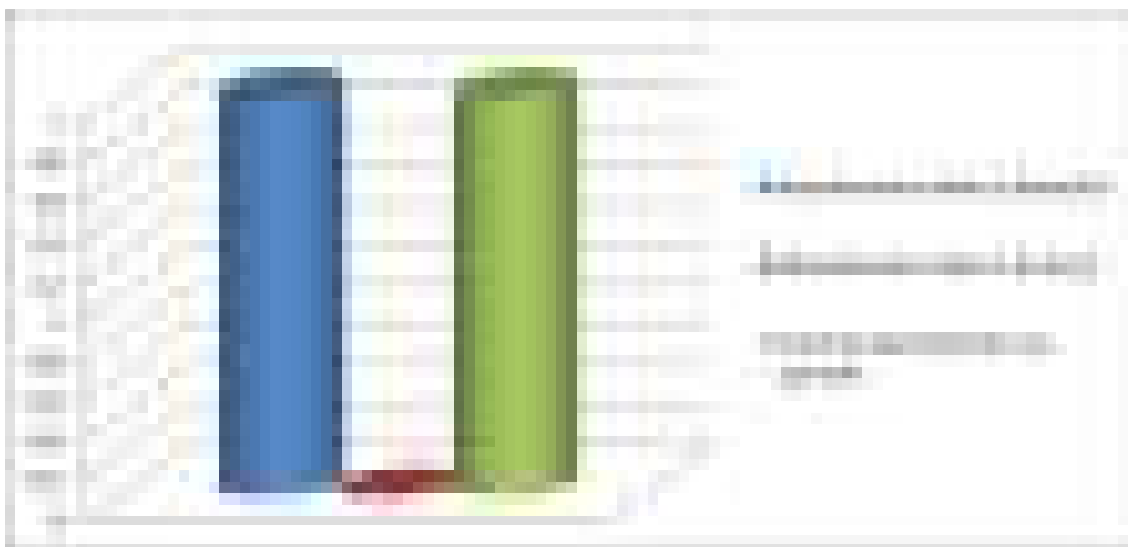
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	02
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	02



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	02
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	02



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Conectividade de impressão	

X	Não houve realização de manutenção neste período
----------	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	
Enfermeiros	
Técnicos de Radiologia	
Técnicos de Enfermagem	
Total de treinamentos realizados no período	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os



ISO 9001:2008
MPS.BR - Nível C



objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



JUNHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D´ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

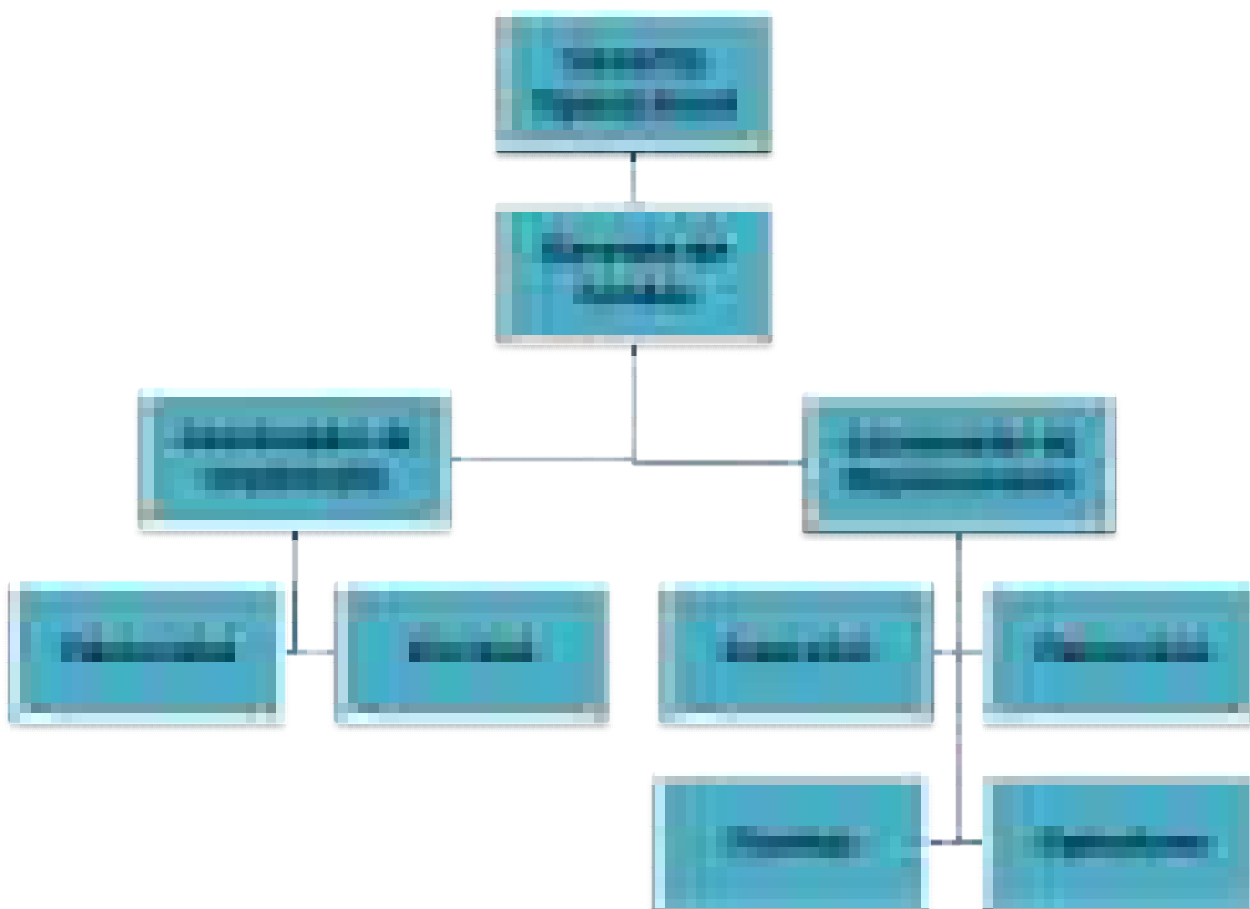
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 27 de junho de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimento Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

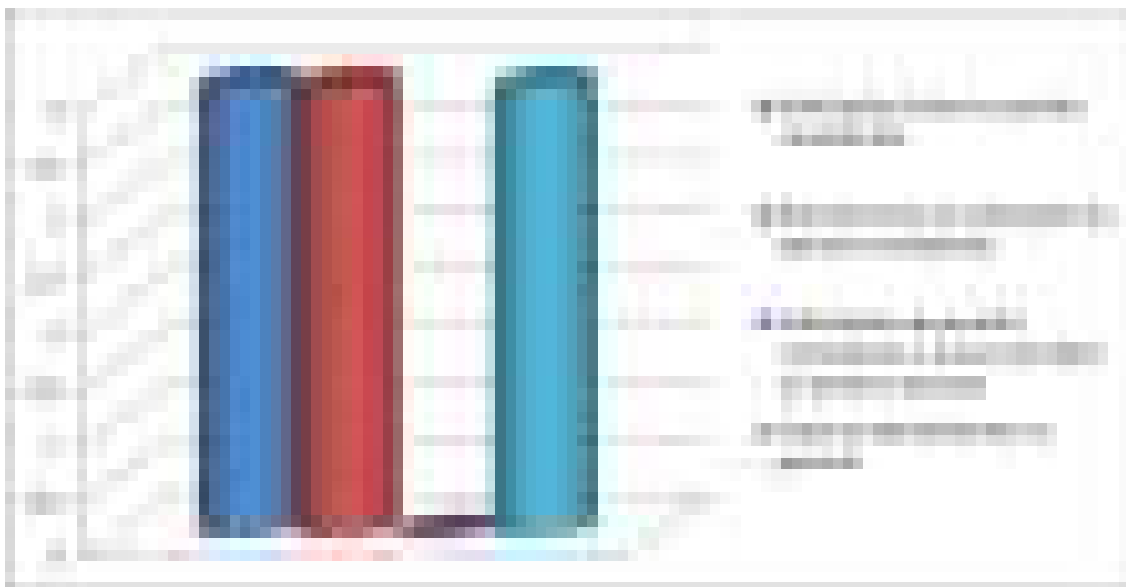
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

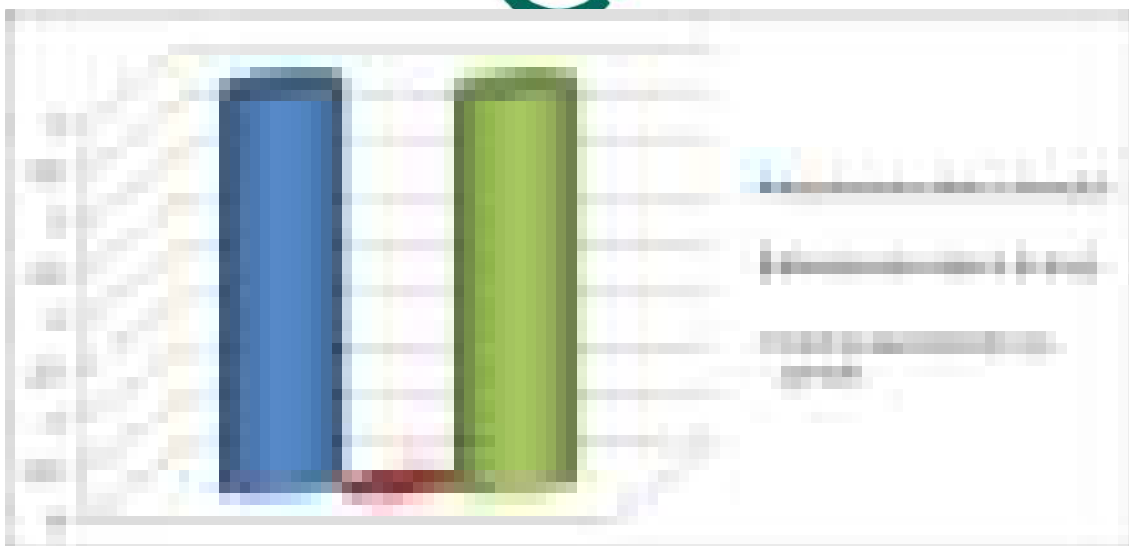
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	04
Atendimentos às solicitações do período considerado	04
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	04



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	04
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	04



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Conectividade de impressão	

X	Não houve realização de manutenção neste período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	
Enfermeiros	
Técnicos de Radiologia	
Técnicos de Enfermagem	
Total de treinamentos realizados no período	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está



ISO 9001:2008
MPS.BR - Nível C



atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



AGOSTO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D´ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

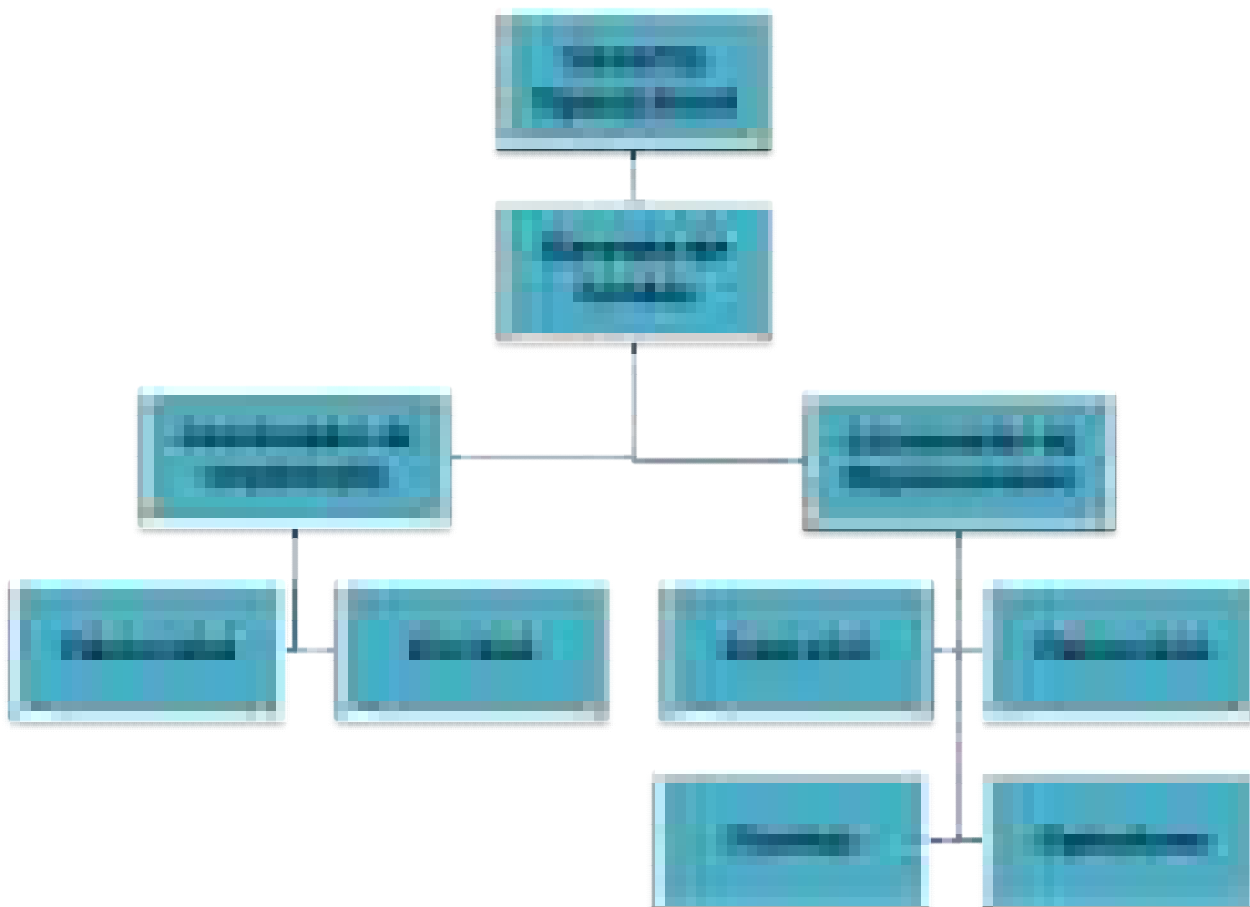
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **agosto de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de julho a 27 de agosto de 2015**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de julho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 20 de agosto, conforme solicitação.

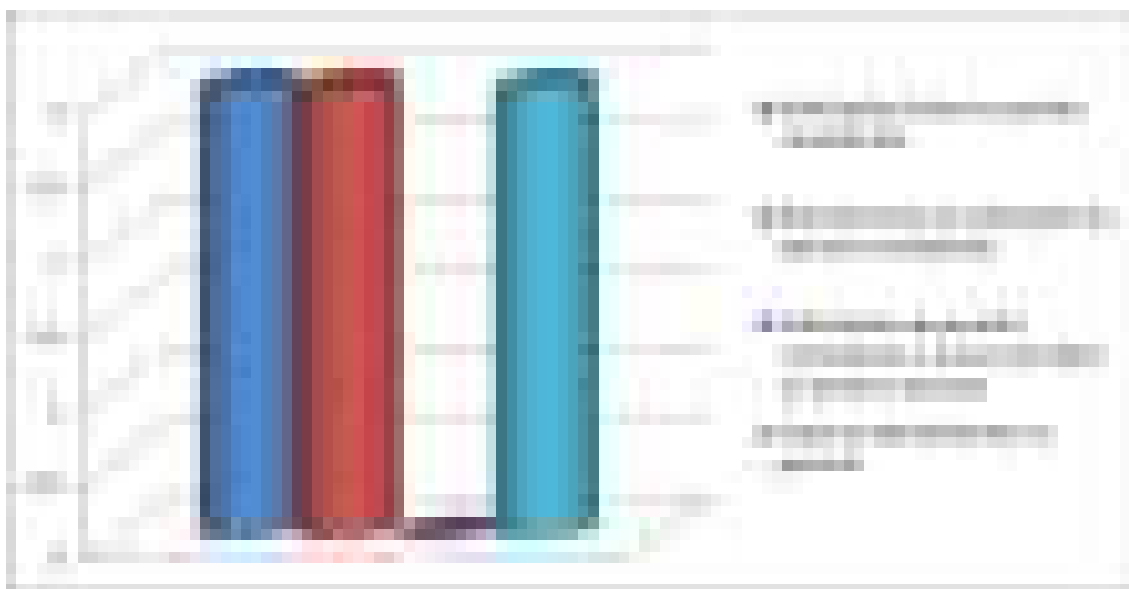
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

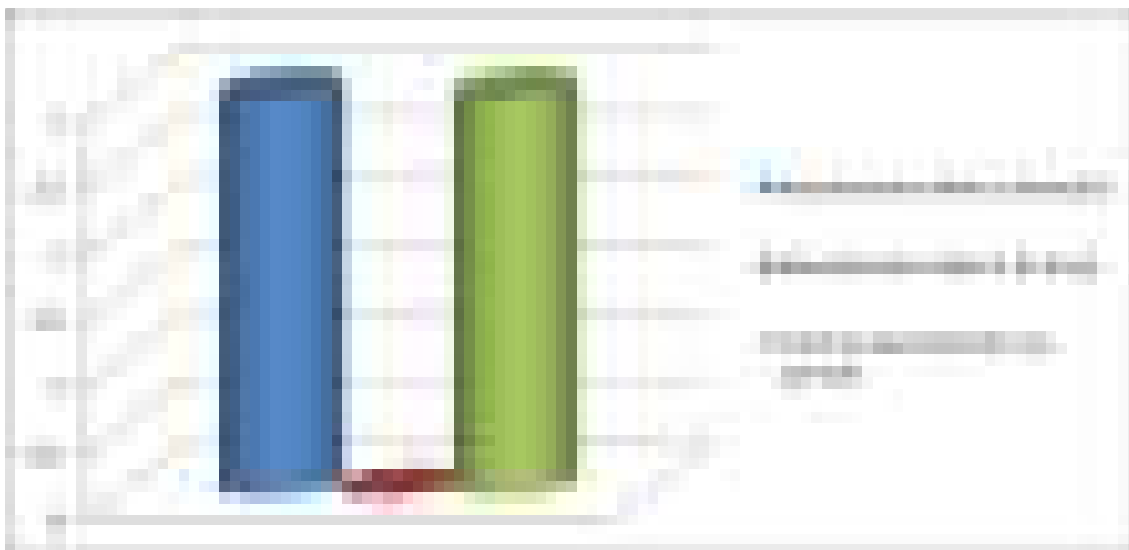
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	03
Atendimentos às solicitações do período considerado	03
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	03



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	03
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	03



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Conectividade de impressão	

X	Não houve realização de manutenção neste período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	
Enfermeiros	
Técnicos de Radiologia	
Técnicos de Enfermagem	
Total de treinamentos realizados no período	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



SETEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D'ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

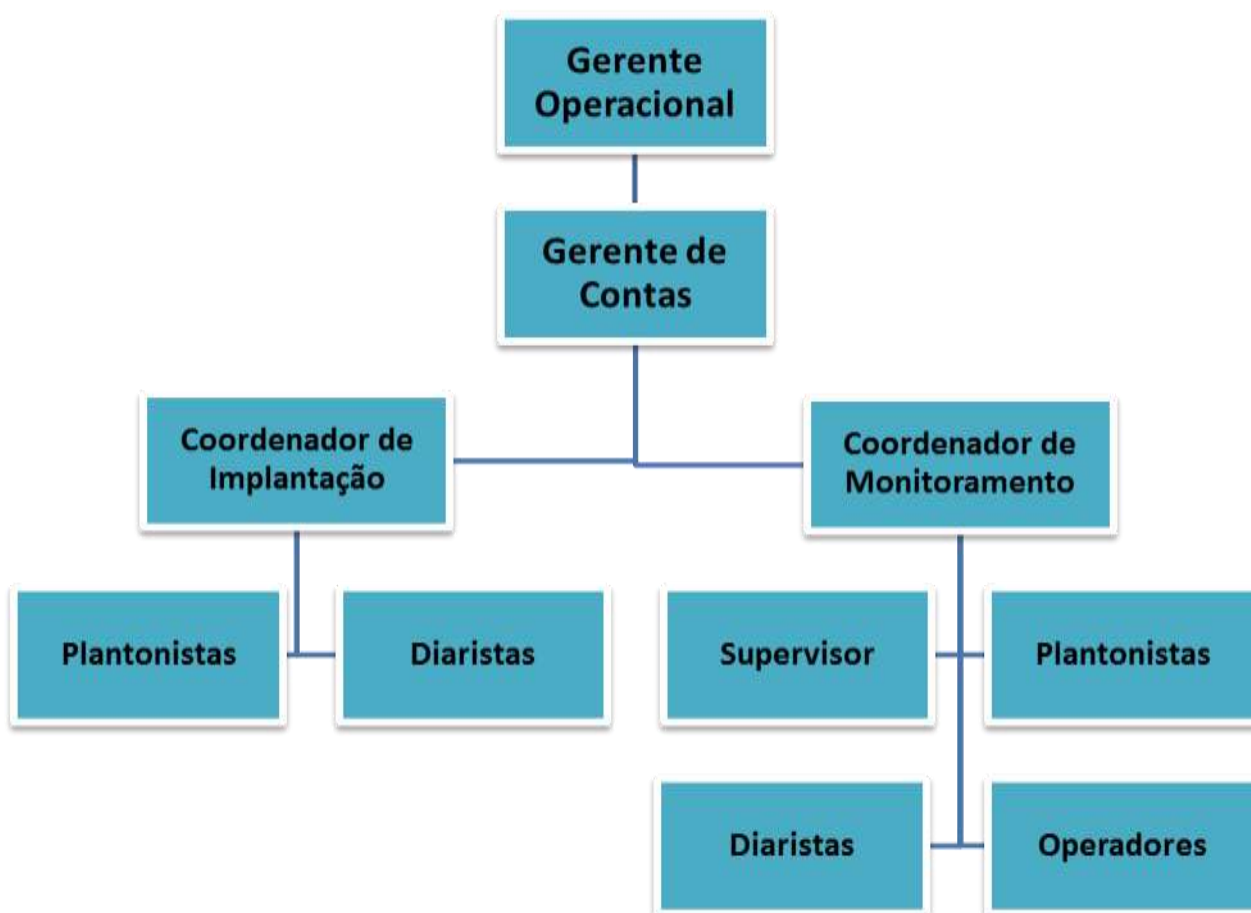
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 27 de setembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de setembro, conforme solicitação.

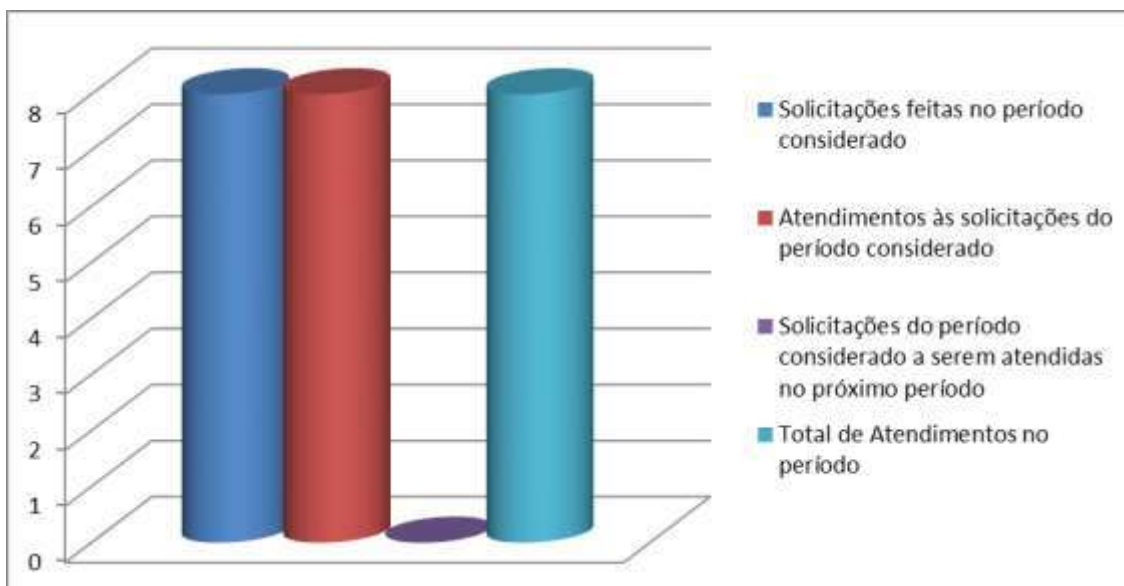
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

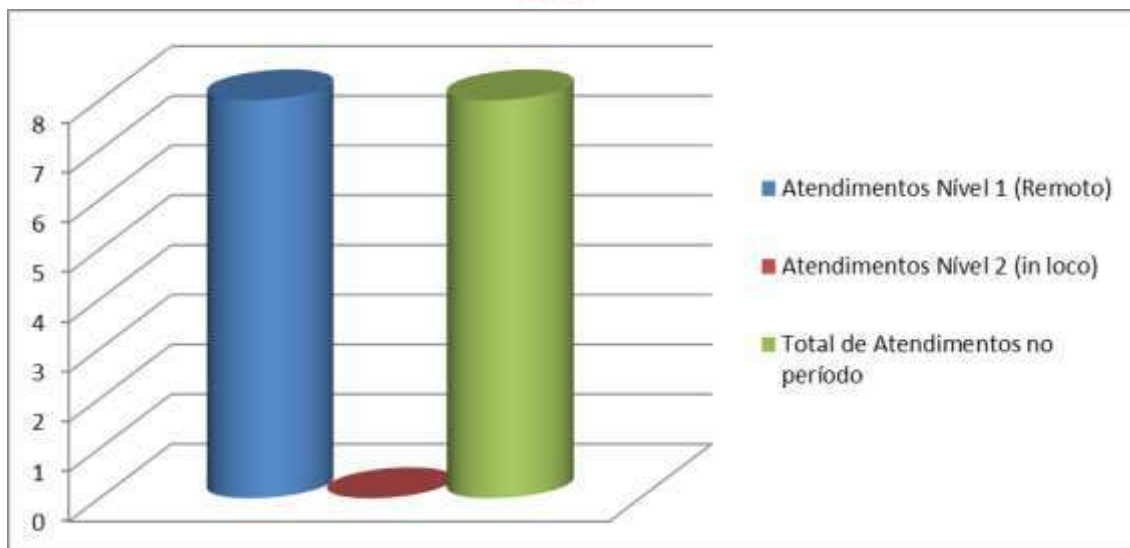
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	08
Atendimentos às solicitações do período considerado	08
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	08



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	08
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	08



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	
Enfermeiros	
Técnicos de Radiologia	
Técnicos de Enfermagem	
Total de treinamentos realizados no período	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO PEDRO D'ALDEIA



SETEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO PEDRO D'ALDEIA**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

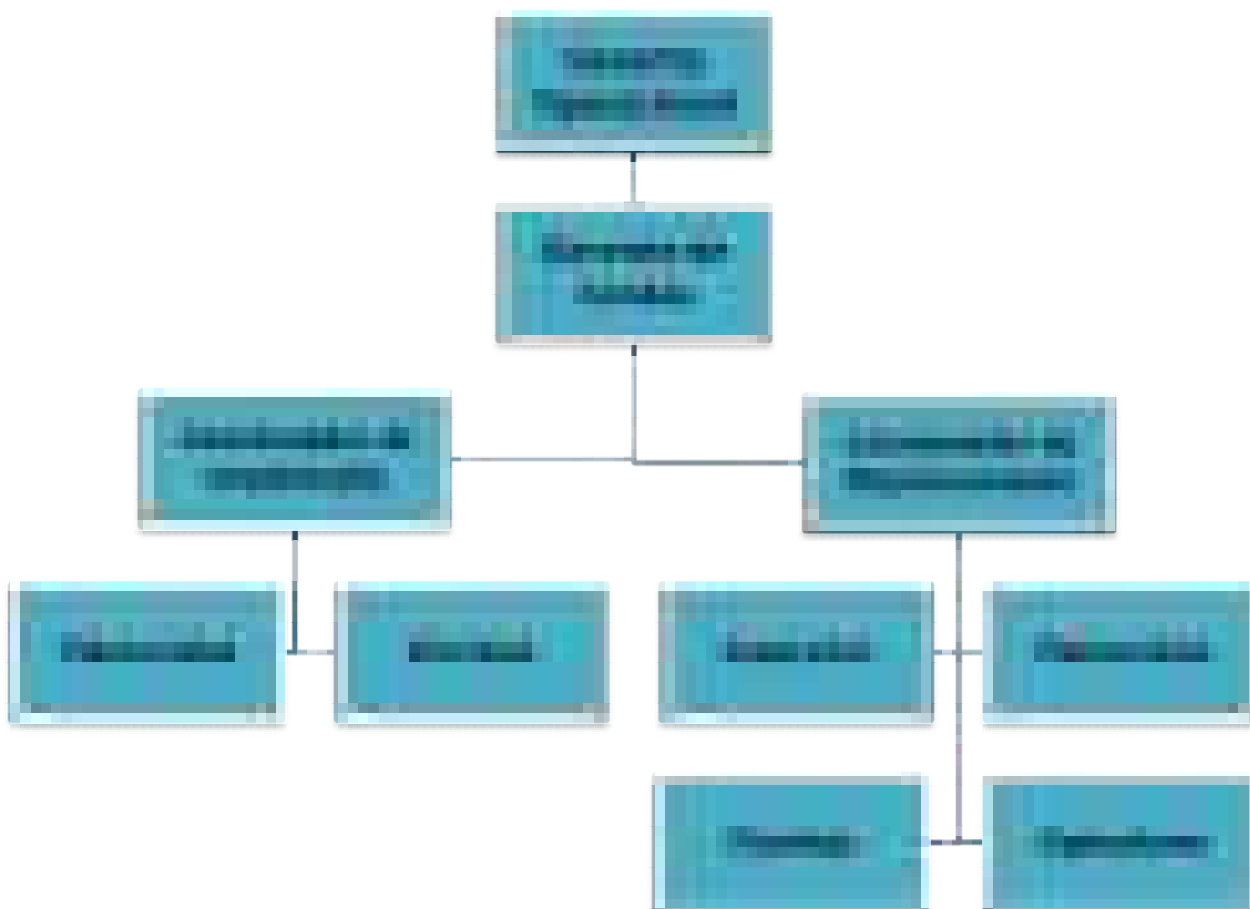
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 030/2013, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Pedro d'Aldeia.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 27 de setembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK

Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – Atendimento Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de setembro, conforme solicitação.

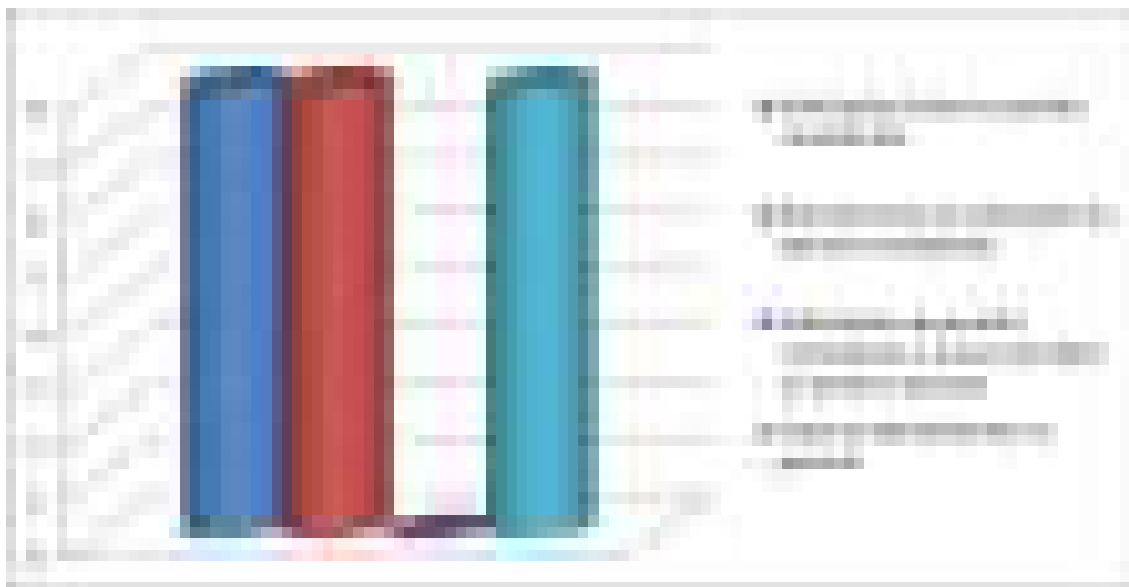
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

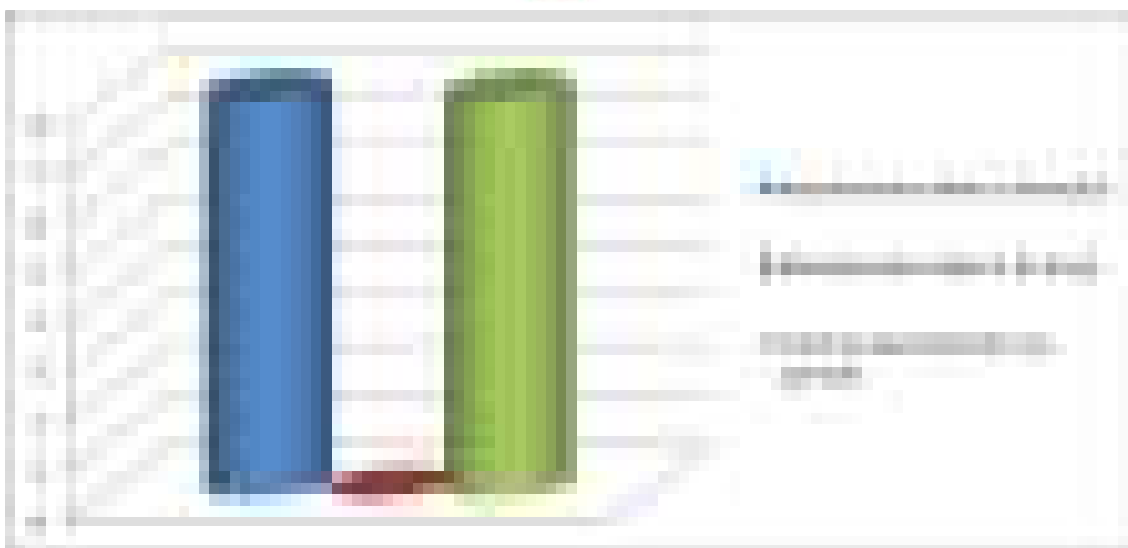
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	08
Atendimentos às solicitações do período considerado	08
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	08



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	08
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	08



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	
Enfermeiros	
Técnicos de Radiologia	
Técnicos de Enfermagem	
Total de treinamentos realizados no período	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

GCM

Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Ricardo de Albuquerque

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Ricardo de Albuquerque

Instrumento Contratual

048/2012-CS 054/2012

TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS CEDIDOS PELA SES/RJ PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H RICARDO DE ALBUQUERQUE, FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0009-19, situado à Estrada Marechal Alencastro, s/n – Ricardo de Albuquerque – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21625-130, qualificado como Organização Social, conforme Decreto nº 30.780, de 02 de junho de 2009, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, estabelecido na Rua Presidente Backer, nº 149 – Icaraí – RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representado por **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº 048/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

Considerando que a fornecedora selecionada praticará o mesmo preço apresentado na proposta de 14 de novembro de 2012, anexada a este Contrato;

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela SES/RJ, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para gestão das Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) geridas pelo Instituto dos Lagos Rio - OSS, sendo modularizado para atender as áreas de



Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, Internação de Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle total medicamentos, conforme especificações do Termo de Referência.

CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO E RENOVAÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de 01 de fevereiro de 2013.

O presente pode ser renovado por igual período, até atingir o período máximo de 60 meses, sendo a renovação objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte.

CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas no Edital e no Termo de Referência.

CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) entregar o objeto, na quantidade, qualidade, local e prazos especificados no Termo de Referência e em conformidade com o disposto neste Contrato.
- b) entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**, estando incluídos no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, etc.
- c) apresentar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal, comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e impostos fiscais dos funcionários que atuem diretamente na execução do presente contrato;
 - c.i) a não apresentação desses comprovantes poderá acarretar na retenção dos créditos da **CONTRATADA**.
- d) declarar, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer ao **CONTRATANTE** todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- e) na eventualidade de suspensão ou revogação do Contrato de Gestão firmado entre a **CONTRATANTE** e a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro poderá sub-rogar-se nos direitos e deveres decorrentes do presente Contrato, visando a continuidade dos serviços ora contratados.

Q
fs



CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada Nº 048/2012 CS**, o ILR pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo Único - No preço acima já estão inclusos os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

CLÁUSULA 6ª - DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Edital.

Parágrafo Primeiro - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - Os materiais cujos padrões estejam em desacordo com a especificação do Termo de Referência, ou danificados deverão ser recusados pelo responsável pela fiscalização do Contrato, que determinará a sua imediata substituição.

Parágrafo Terceiro - A fiscalização do **CONTRATANTE** não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização realizada pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, sito à Rua do Carmo, 09, 10º andar - Centro – CEP nº 20011-020, após a entrega do objeto.

Parágrafo Segundo - O pagamento será realizado entre os dias 11 e 20 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante entrega da nota fiscal.

Parágrafo Terceiro - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada.

Parágrafo Quarto - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, será informado novo prazo de pagamento.

Handwritten initials: A, FS



CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

As possíveis falhas no fornecimento dos produtos decorrentes do presente Contrato, sujeita a **CONTRATADA** a pagar uma multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento) da Ordem de Compra, além de indenizar o **CONTRATANTE** pelos danos causados.

Parágrafo Único - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de o **CONTRATANTE** rescindir unilateralmente o Contrato.

CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) o atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado;
- d) o desatendimento das determinações regulares do **CONTRATANTE** na fiscalização da execução do Contrato;
- e) a decretação de falência da **CONTRATADA**;
- f) a dissolução da **CONTRATADA**;
- g) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h) por deliberação do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresse consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no site do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

O **CONTRATANTE** promoverá a publicação do extrato deste instrumento no seu site.

Parágrafo Único - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, e nº da Concorrência Simplificada.

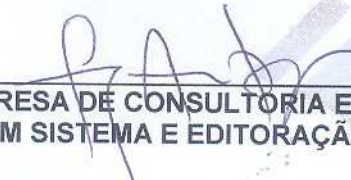
Handwritten initials/signature

CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2013.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO
EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**



**FÁBIO ANDRADE DE SOUZA
INSTITUTO DOS LAGOS RIO – ILR**

Testemunha

Testemunha

NOME

NOME

RG

RG

CARTÓRIO 10º OFÍCIO DE NITERÓI

RUA GAVIÃO PEIXOTO, Nº 148 - LOJA - ICARAÍ - NITERÓI - RJ - TEL.: (21) 2610-5175

EDÉSIO RIBEIRO DA SILVA

Titular

Reconheço por SEMELHANÇA a firma de: LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA.

Niterói, 28/01/2013. Valor: R\$6,11 061707 SL027232

Em test. da Verdade. Conf. por:

Maria de Fátima Sant'Ana da Silva-Substituta-Mat.:

Maria de Fátima S. da Silva
Substituta
Matriculada 94/4480



TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H RICARDO DE ALBUQUERQUE.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0009-19, situado à Estrada Marechal Alencastro, s/n – Ricardo de Albuquerque – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21625-130, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Ricardo de Albuquerque, gerida pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

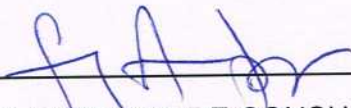
As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2014.



ECO EMPRESA DE CONSULTORIA
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E
EDITORAÇÃO LTDA



FABIO ANDRADE DE SOUZA
INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME
RG

NOME
RG

RECONHECIDO POR SEMELHANÇA 24c Of. DE NOTAS - JOSE MARIO P. PINTO
A(S) FIRMAS(S) DE Av. Almir. Balsemão, 139 C. - (21)3553-6020
LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA

Valor total: 5,70
Rio de Janeiro, 07/04/2014. TRISTÃO REZENDE ALVES
EAEG73761-DPH
Consulte em <https://www3.tjri.jus.br/sitepublico>

de Janeiro
* OFÍCIO DE NOTAS
800 Eleseira Alv
-avenia Autorizada
121 94-10885
no Notas

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS - RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H RICARDO DE ALBUQUERQUE.

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0009-19, situado à Estrada Marechal Alencastro, s/n – Ricardo de Albuquerque – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21625-130, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, divorciado, advogado, portador da Carteira de Identidade nº 111.782 OAB/SP, inscrito no CPF sob o n.º 634.809.137-68, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem as partes, na melhor forma do direito, celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h Ricardo de Albuquerque, gerida pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

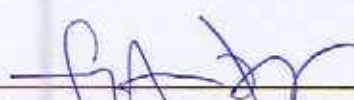
As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do presente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2015.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDI-
TORAÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

Testemunha
NOME
RG

Testemunha
NOME
RG

TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H RICARDO DE ALBUQUERQUE.

O INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0003-23, situado a Rodovia Amaral Peixoto, s/n, Colubandê - São Gonçalo Rio de Janeiro - CEP 24753-560, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob no 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado e alteração de valor contratual, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em suporte técnico e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Ricardo de Albuquerque, gerida pela **CONTRATANTE**.

CLAUSULA SEGUNDA - DO VALOR DO CONTRATO

Pelo pagamento do objeto deste, o Instituto dos Lagos Rio - ILR - pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), mensais, já inclusos neste valor os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

CLAUSULA TERCEIRA - DA VIGENCIA

As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

CLAUSULA QUARTA — DA RATIFICAÇÃO

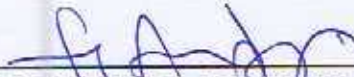
Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

CLAUSULA QUINTA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fazem parte integrante deste instrumento os documentos de solicitação e aceite da redução do valor do contrato e o PLANO DE SERVIÇOS/TRABALHO, tendo plena validade entre as partes contratantes.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2016.



**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E
EDITORÇÃO LTDA**



INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME
RG

NOME
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes
Advogados

UPA Ricardo de Albuquerque

Prova dos serviços

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO GONÇALO I]



OUTUBRO 2014

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

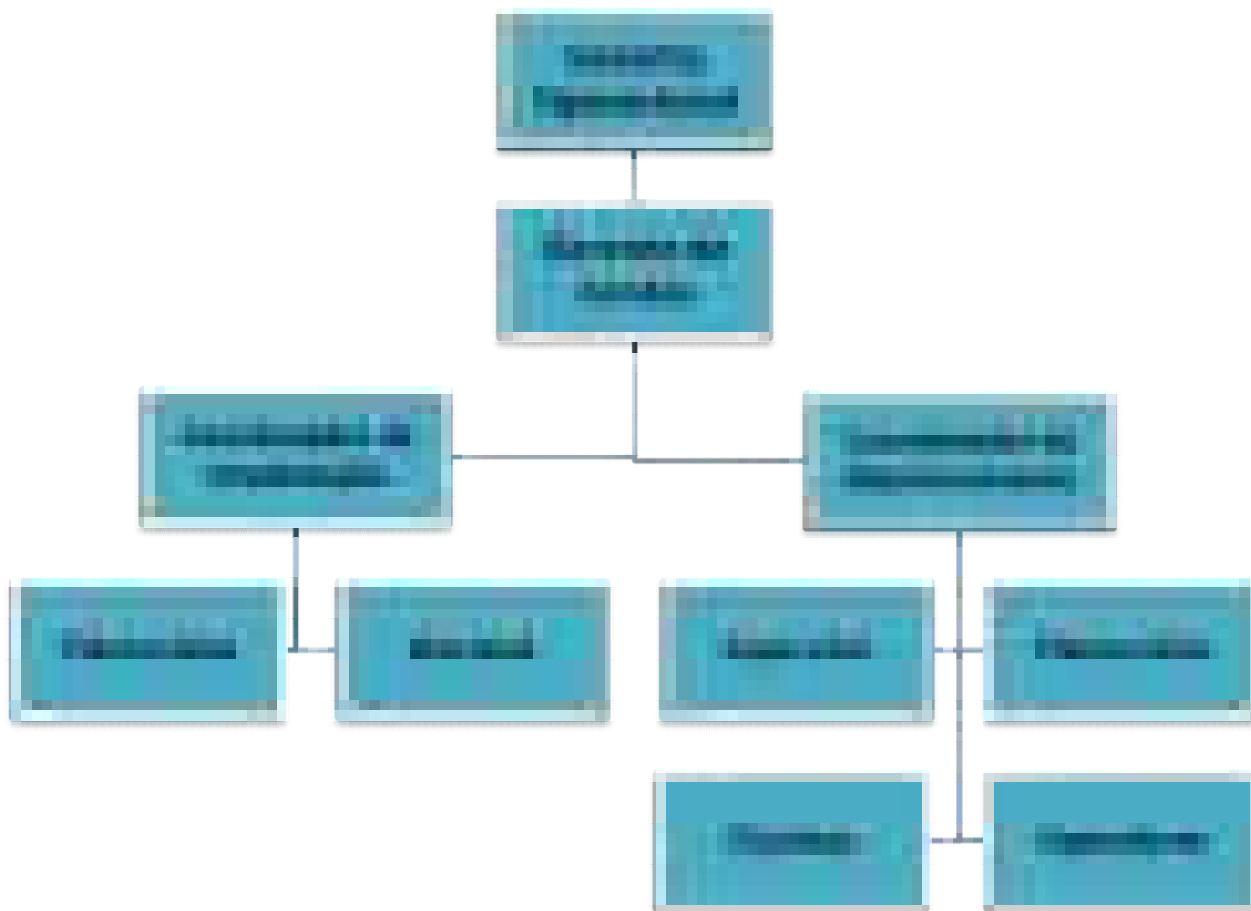
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **outubro** de 2014 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) **Manutenção Corretiva:** Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) **Manutenção Preventiva:** Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) **Manutenção Adaptativa:** Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) **Treinamento para Gestores:** Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) **Treinamento para os demais Usuários:** Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de setembro a 20 de outubro de 14** as visitas foram realizadas nos dias: 26 de setembro e 02 e 08 de outubro 2014.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK

	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

2	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
1	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
1	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 06 de outubro, conforme solicitação.

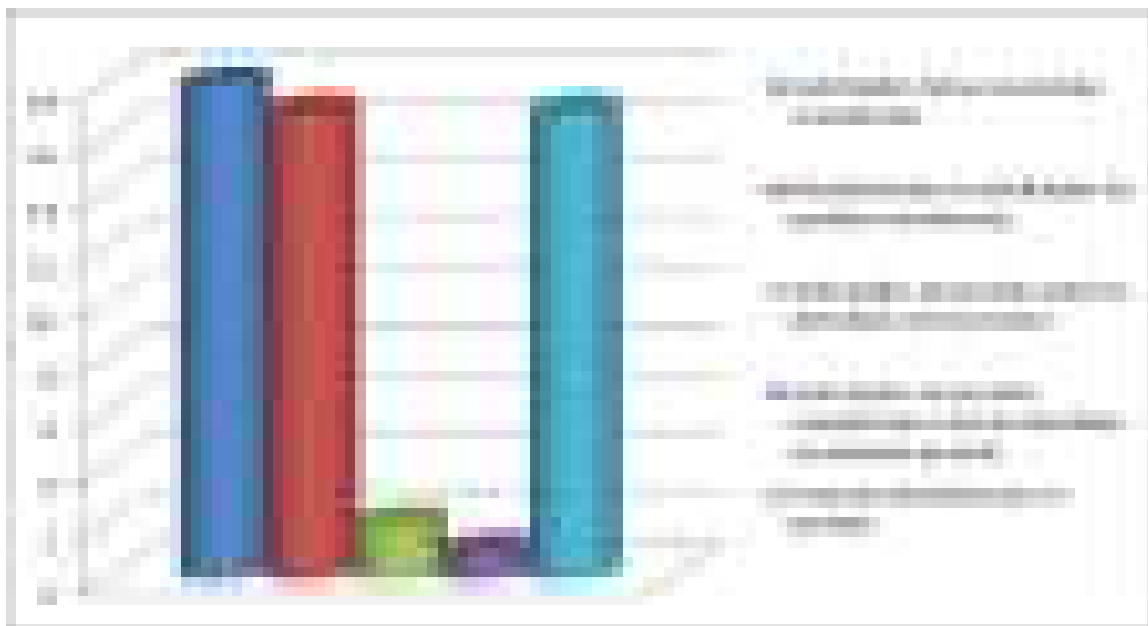
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

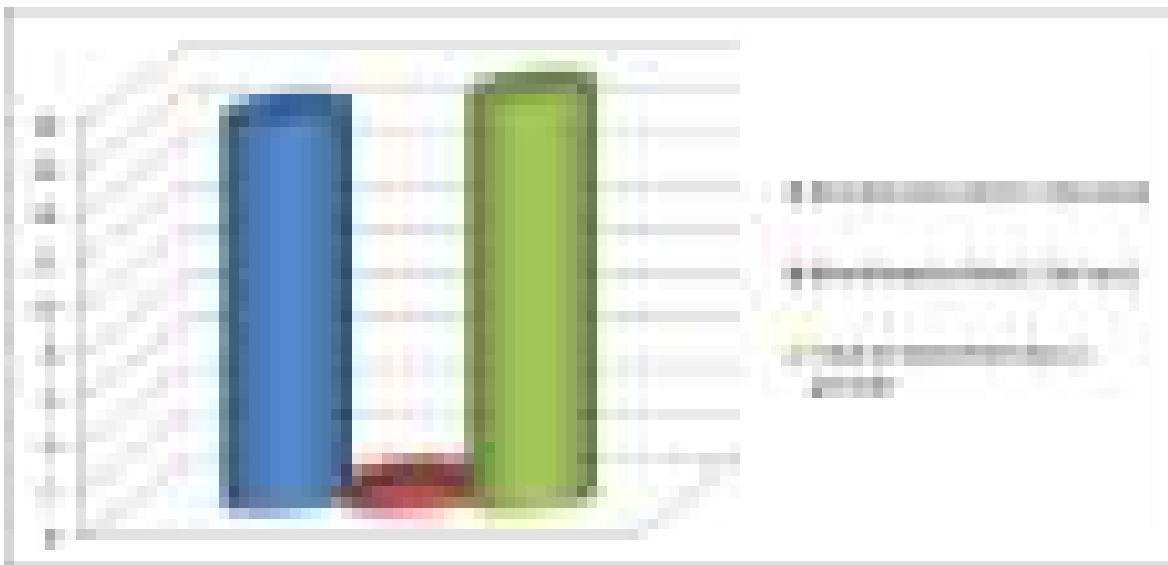
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	18
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período anterior atendidas neste período	2
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	1
Total de Atendimentos no período	17



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	17
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	01
Total de Atendimentos no período	18



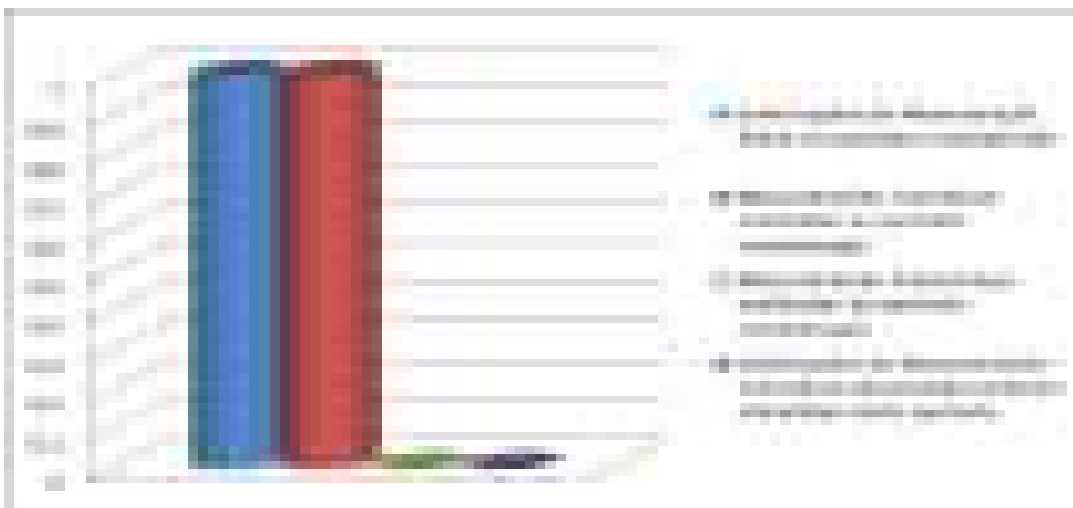
Observações:

1. Foram realizados 94% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	1
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	1
Manutenções Preventivas realizadas no período considerado	0
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	0



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período, além das do período anterior;
2. As manutenções não realizadas necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não houve

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO GONÇALO I]



NOVEMBRO 2014

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

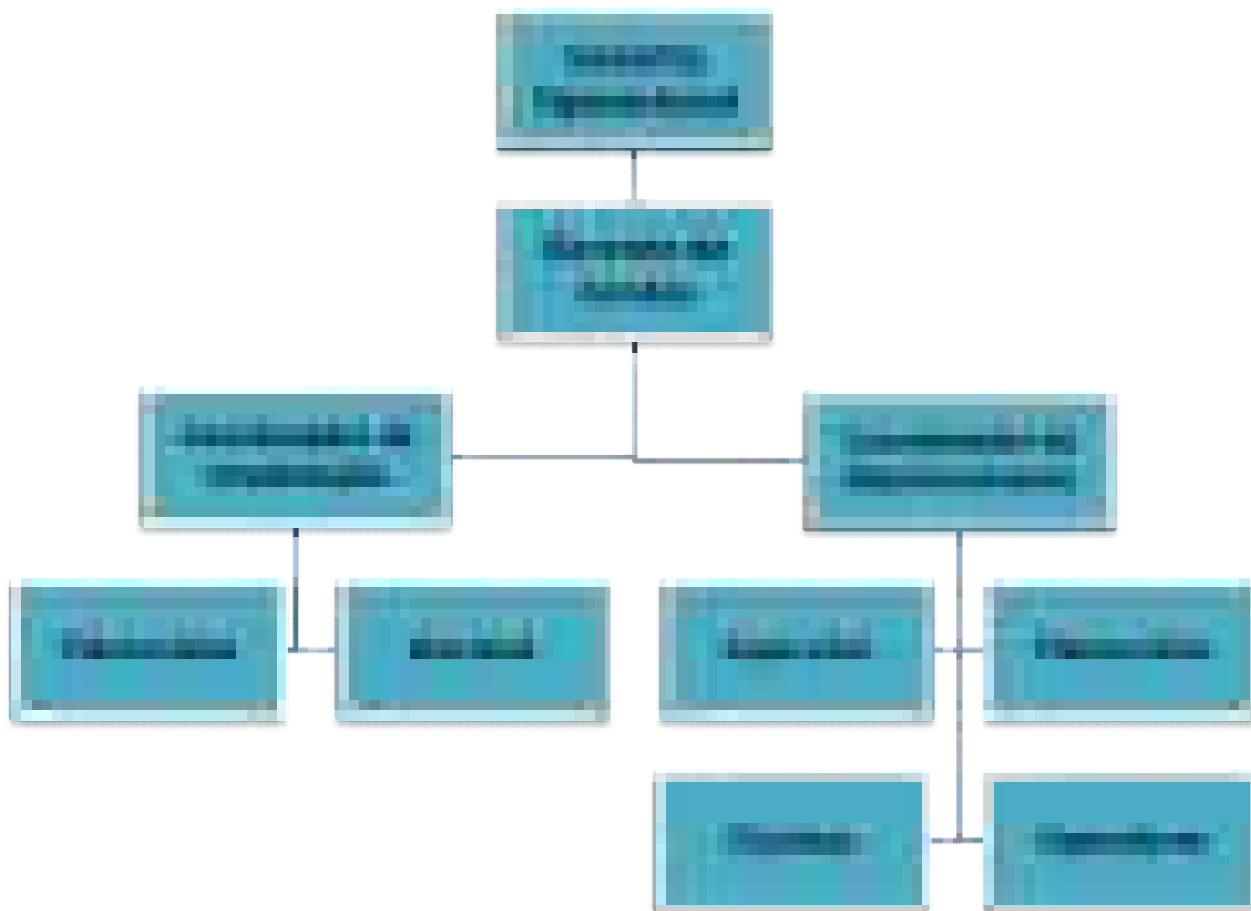
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro** de 2014 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; recapacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) **Manutenção Corretiva:** Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) **Manutenção Preventiva:** Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) **Manutenção Adaptativa:** Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) **Treinamento para Gestores:** Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) **Treinamento para os demais Usuários:** Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de setembro a 20 de outubro de 14** as visitas foram realizadas nos dias: 26 de setembro e 02 e 08 de outubro 2014.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK

	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 06 de outubro, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

a) Por Atividade

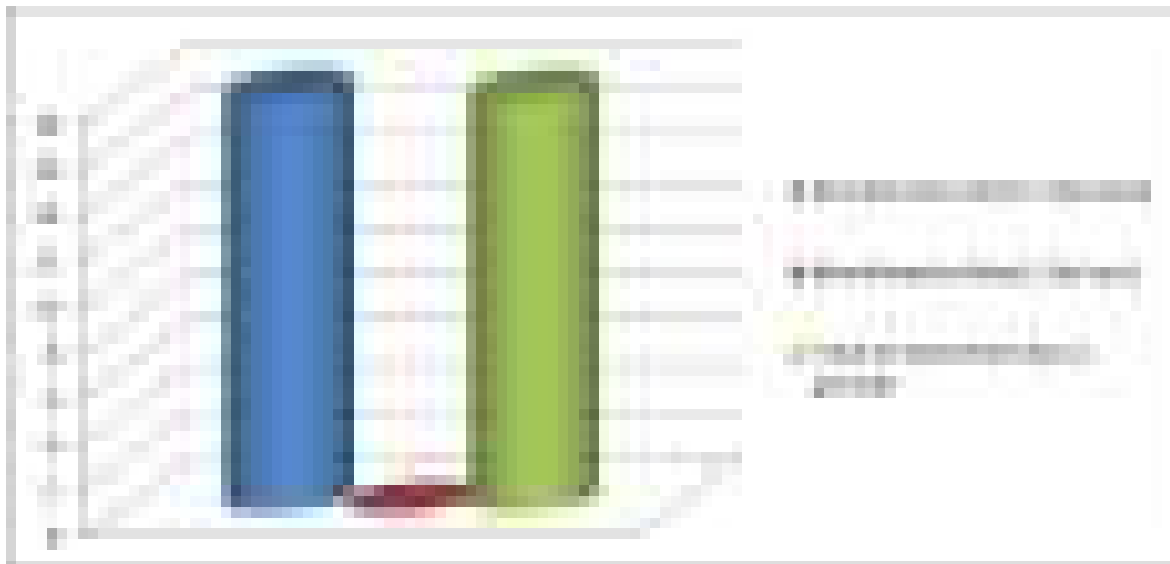
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período anterior atendidas neste período	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	04
Total de Atendimentos no período	18



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	18
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	0

Total de Atendimentos no período	18
----------------------------------	----



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	0
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	0
Manutenções Preventivas realizadas no período considerado	0
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	0

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO GONÇALO I]



DEZEMBRO 2014

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

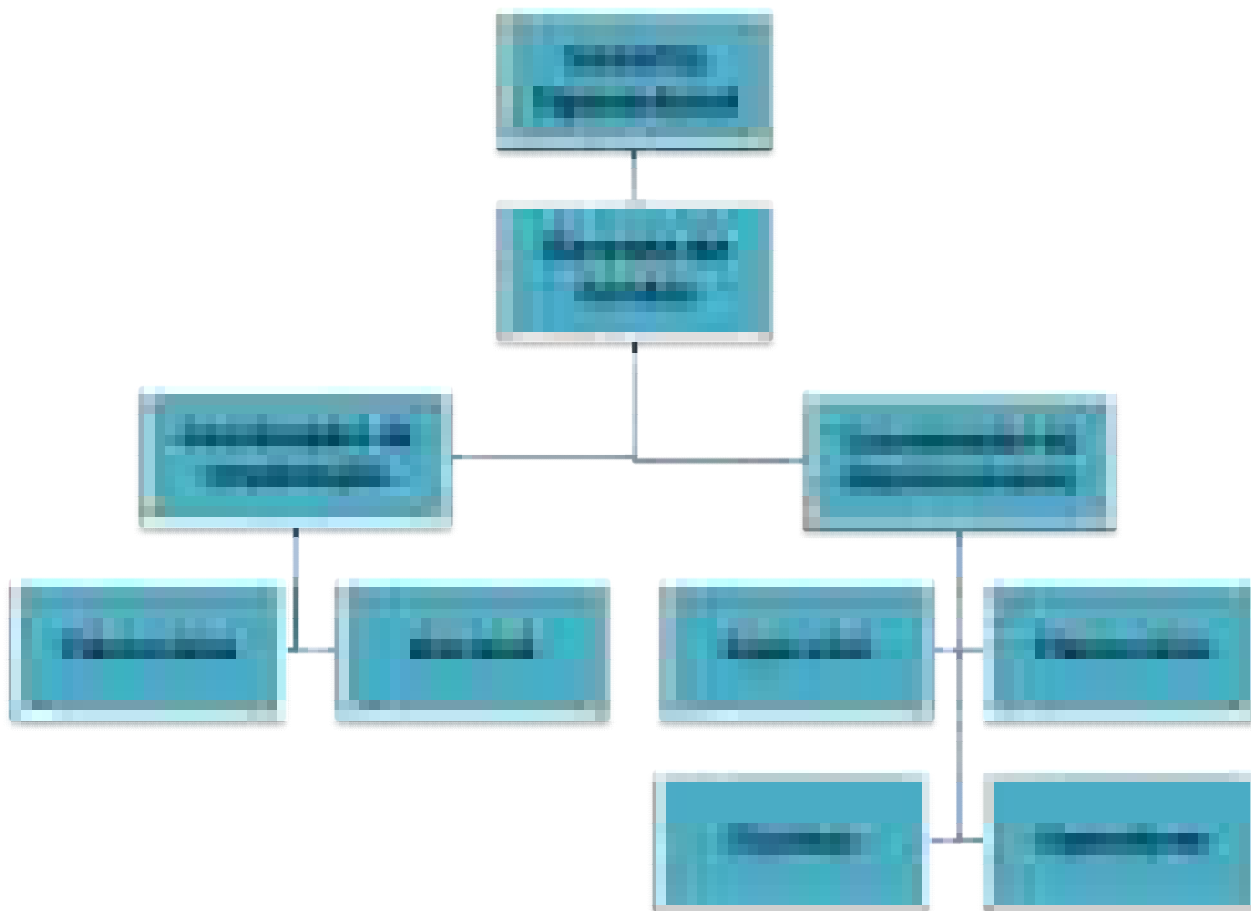
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro** de 2014 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível 1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de novembro a 20 de dezembro de 14** as visitas foram realizadas nos dias: 09, 10, 11, 12 e 15 de dezembro de 2014.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
Sim	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

Informamos que no dia 09/12/2014 (terça-feira), realizado atualização nas versões dos sistemas klinikos, Stok e Prescrição desta unidade. Complementando que o processo foi realizado na janela de 06:00h às 07:00h com objetivo de otimizar impacto no fluxo de atendimento da unidade. Por este motivo a partir das 06:00h houve a interrupção ao acesso aos sistemas, desta forma, o atendimento foi realizado através do BAM manual.

Observação: Depois da atualização nossa equipe operacional permaneceu durante uma semana na unidade, com objetivo de contextualizar os profissionais sobre as novas funcionalidades do sistema Klinikos versão 5.5.3.53, com o módulo de Faturamento apartado.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de novembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de dezembro, conforme solicitação.

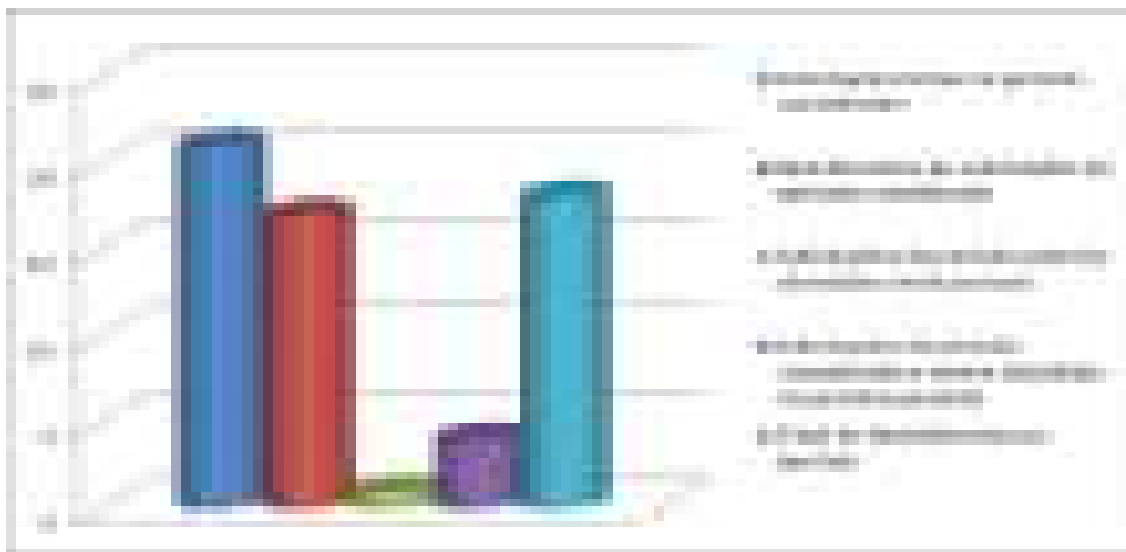
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

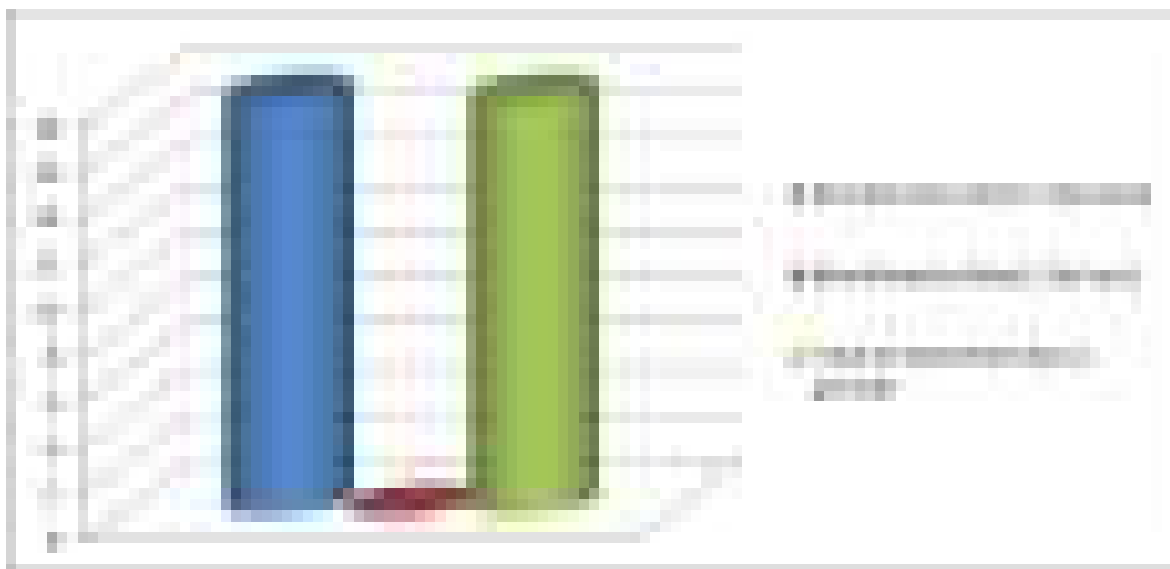
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período anterior atendidas neste período	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	04
Total de Atendimentos no período	18



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	18
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	0
Total de Atendimentos no período	18



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;

3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	0
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	0
Manutenções Preventivas realizadas no período considerado	0
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	0

5. TREINAMENTO

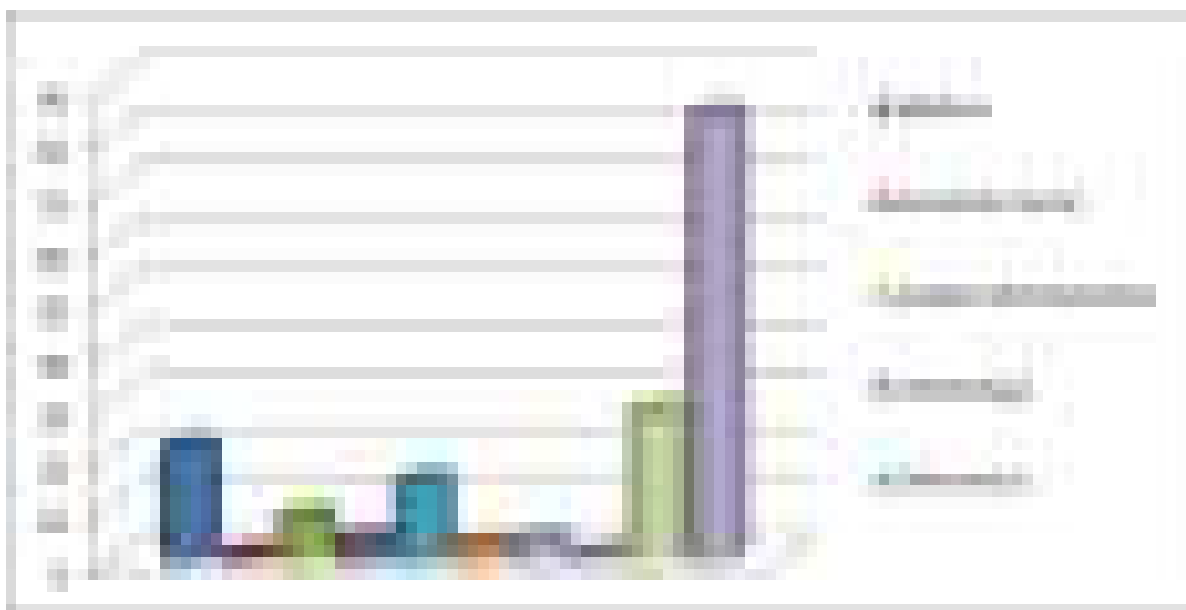
Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Médicos	21
Assistente Social	02
Auxiliar Administrativos	08
Odontologia	04
Enfermeiros	16
Farmacêuticos	05
Técnicos de Radiologia	01
Técnicos em Laboratório	01

Técnicos de Enfermagem	31
Total de treinamentos realizados no período	89

Não Foram realizados treinamentos no período
--



ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO GONÇALO I]



Unidade de Pronto Atendimento

FEVEREIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

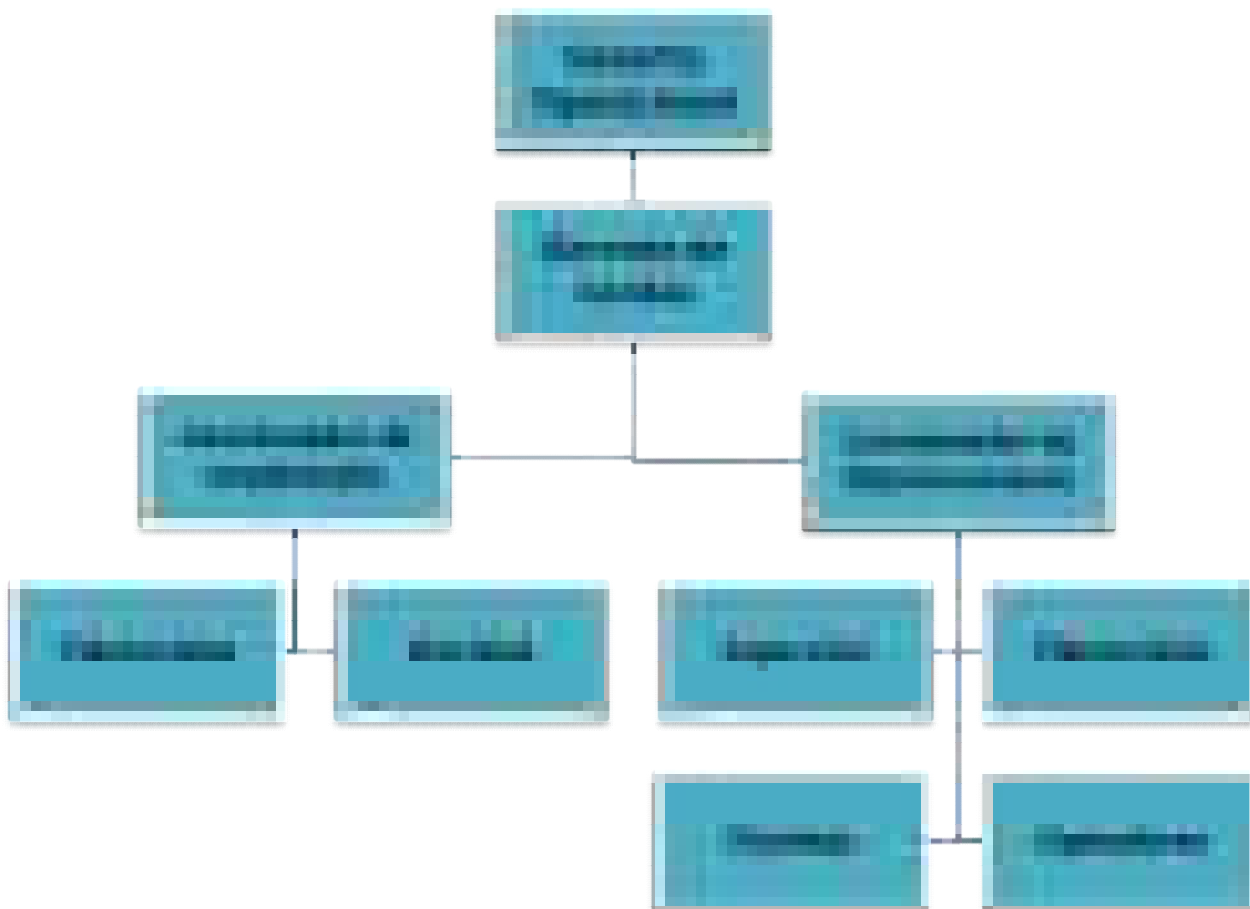
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **fevereiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de janeiro a 20 de fevereiro de 15** as visitas foram realizadas nos dias: 21, 26, 29 de janeiro e 12 de fevereiro de 2015.

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
Sim	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimento Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

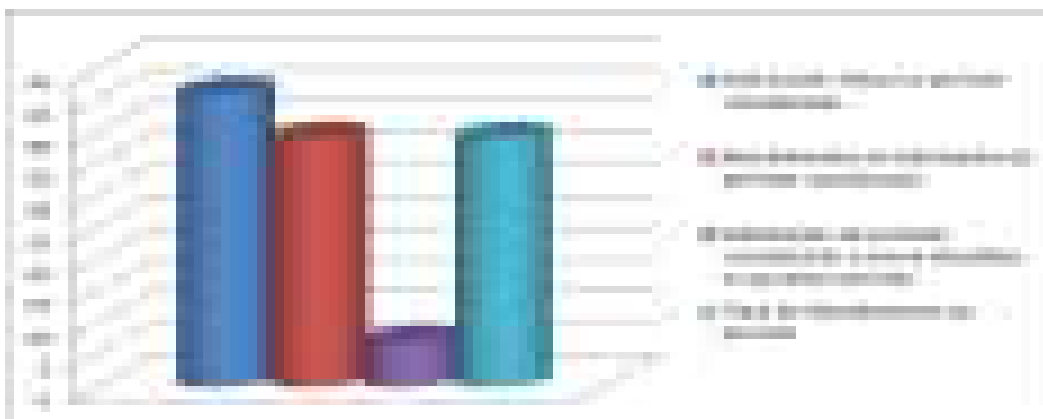
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

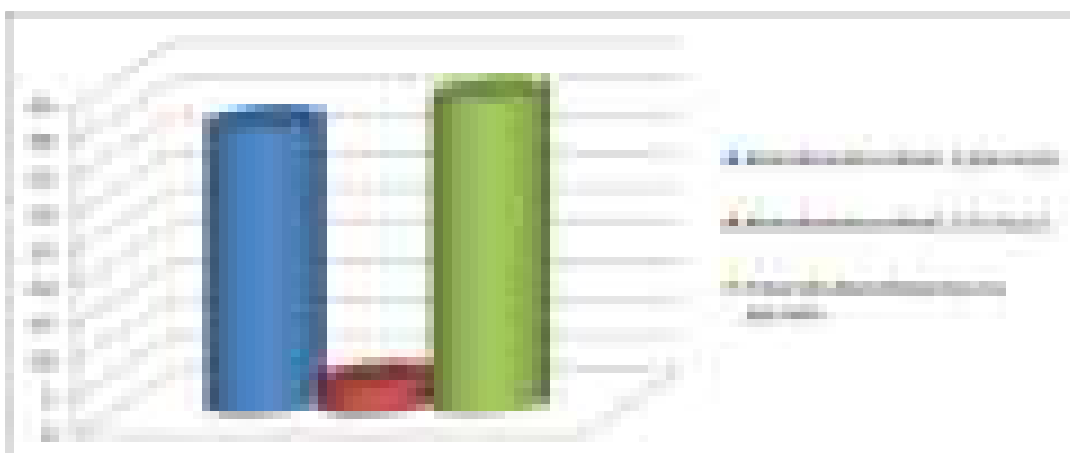
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	46
Atendimentos às solicitações do período considerado	39
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	07
Total de Atendimentos no período	39



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	39
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	04
Total de Atendimentos no período	43



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Configuração nova rotear de internet	01
Manutenções Corretivas realizadas nos computadores	01
Verificação do acesso de internet	01
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	01

	Não houve realização de manutenção neste período
--	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	04
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	04

	Não Foram realizados treinamentos no período
--	--

Conforme informa o mail abaixo, realizado o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR no dia 25 de fevereiro de 2015.

”

Prezados, boa tarde !!!

Conforme solicitado e alinhado em nossa reunião, venho formalizar que no dia **25/02/2015 (quarta-feira)** agendamos para **14:00h** o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR, o mesmo será ministrado no espaço de treinamento da ECO Sistemas, que fica localizado na **Rua Conselheiro Saraiva 28/10º andar - ao sair do elevador 1ª sala à direita.**

Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Edilson José Bezerra

Projeto UPA24h

Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h

Tel.: +55 (21) 2722-6050 Ramal 0

Cel.: +55 (21) 98802-3162

www.ecosistemas.com.br

Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.”

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



MARÇO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

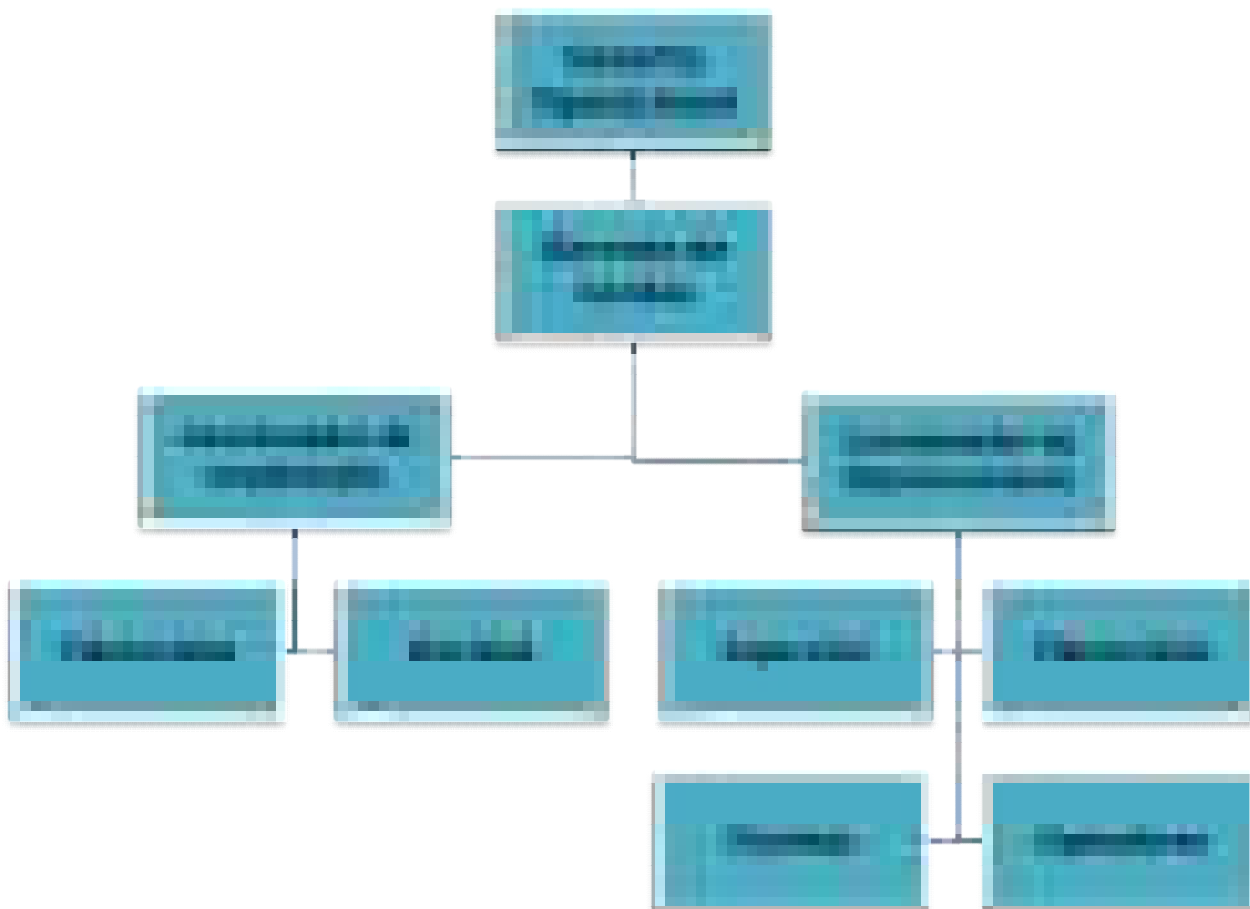
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 27 de março de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **24 e 27 de fevereiro e 05, 16 e 17 de março de 2015.**

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de abril, conforme solicitação.

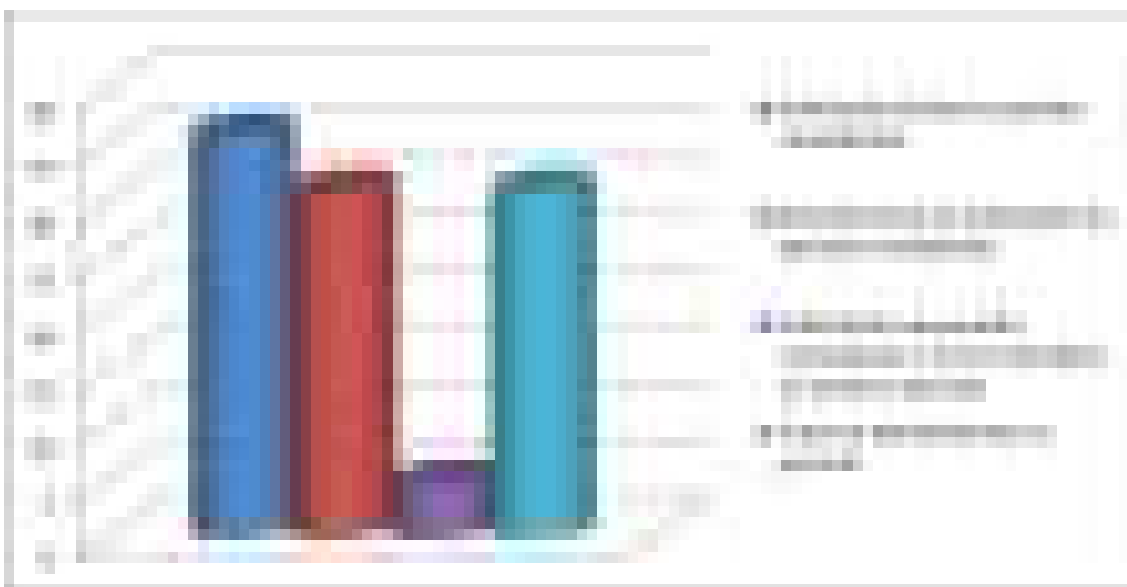
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

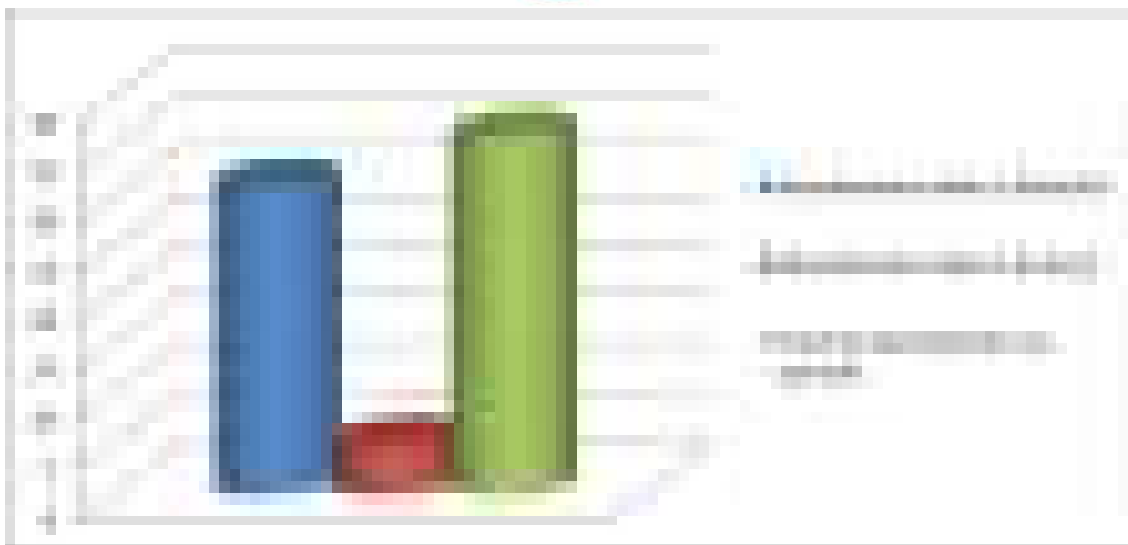
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	36
Atendimentos às solicitações do período considerado	31
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	05
Total de Atendimentos no período	31



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	31
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	05
Total de Atendimentos no período	36



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Configuração nova rotear de internet	02
Manutenções Corretivas realizadas nos computadores	01
Verificação do acesso de internet	02
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

Não houve realização de manutenção neste período
--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



ABRIL 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

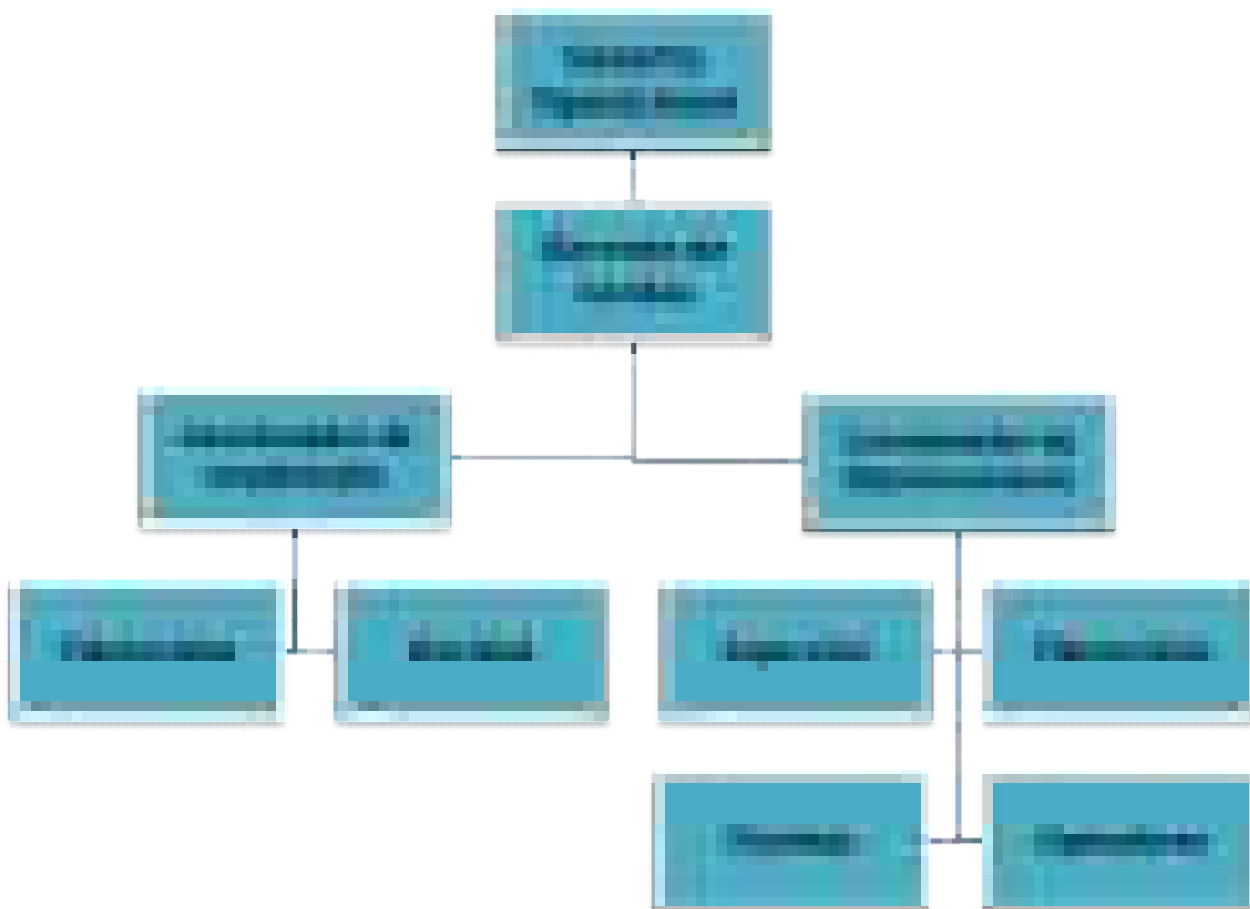
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **abril de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015**, não houve visitas operacionais neste período.

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

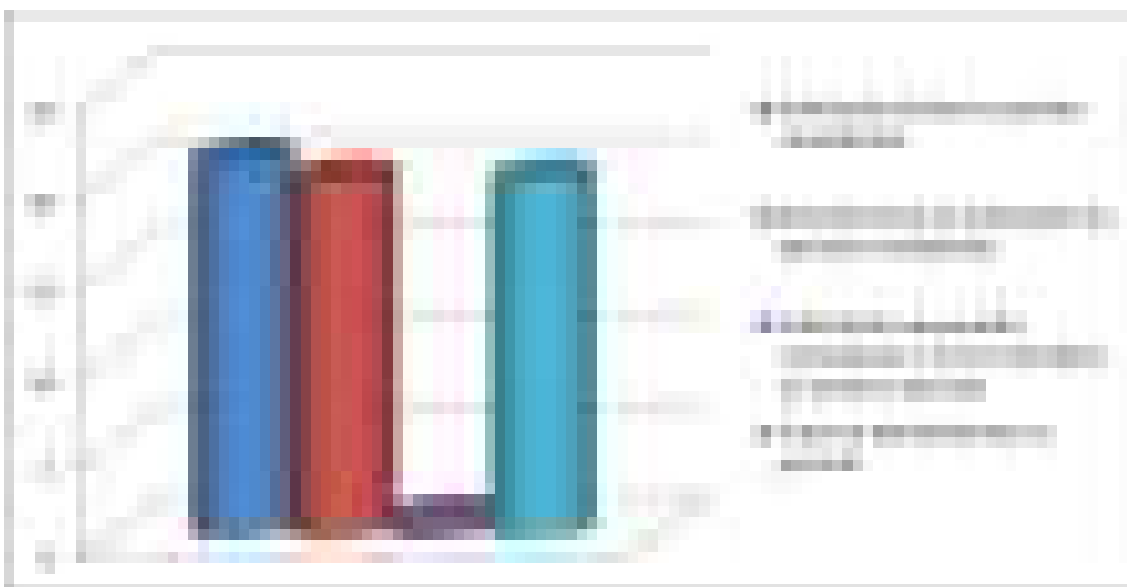
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

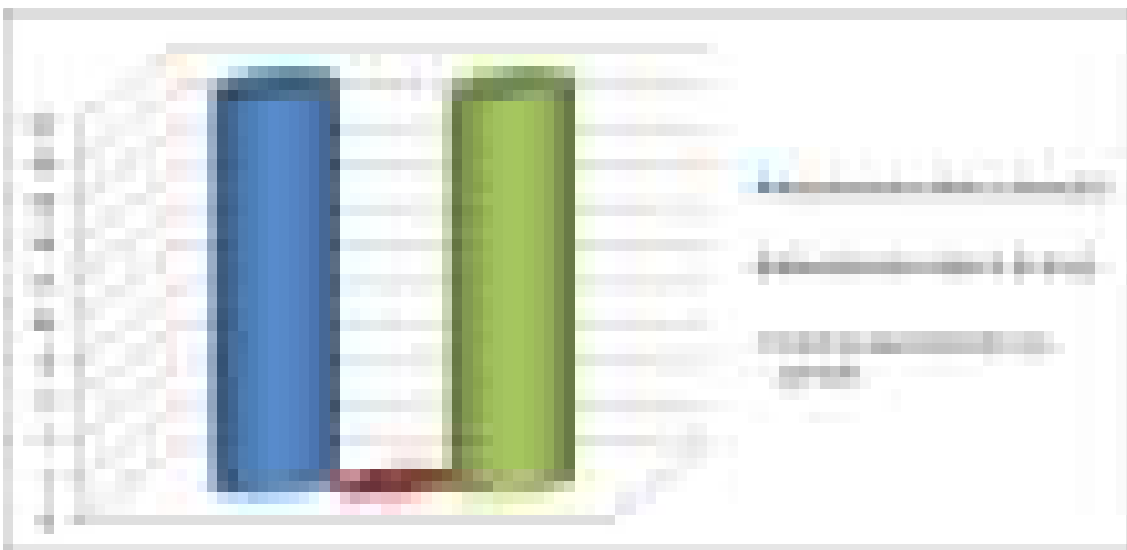
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	20
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	20



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	20
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	20



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Configuração nova rotear de internet	
Manutenções Corretivas realizadas nos computadores	
Verificação do acesso de internet	
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

X	Não houve realização de manutenção neste período
----------	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



MAIO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

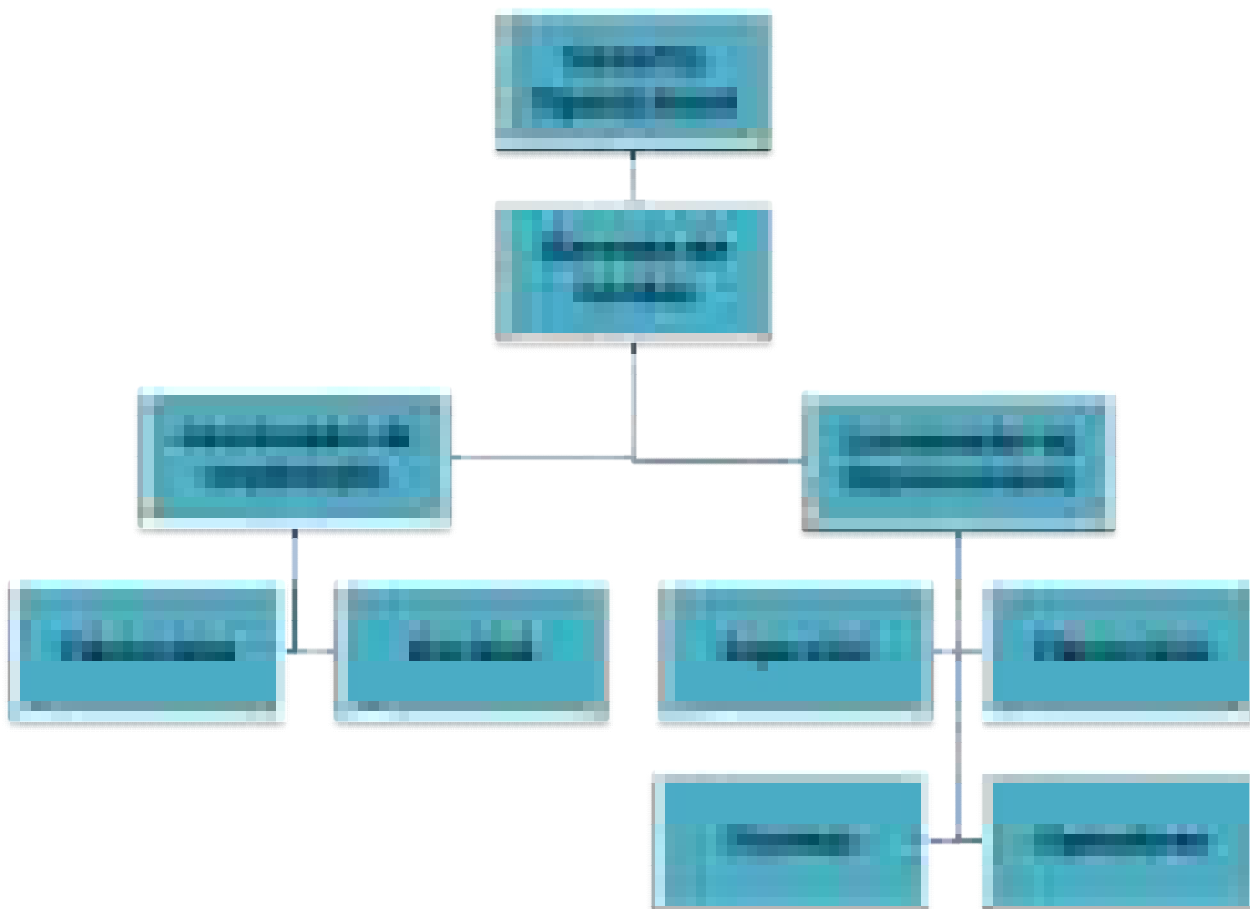
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de abril a 27 de maio de 2015**, as visitas foram realizadas nos dias: 12, 18 e 22 de maio de 2015.

Em 12 de maio, realizada Visita de Qualidade pelo enfermeiro Josué Santana da equipe UPA 24h, para verificação e descrição da situação encontrada na unidade, as informações podem ser verificadas no documento normativo em anexo.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos

		enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
-----	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de maio, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

a) Por Atividade

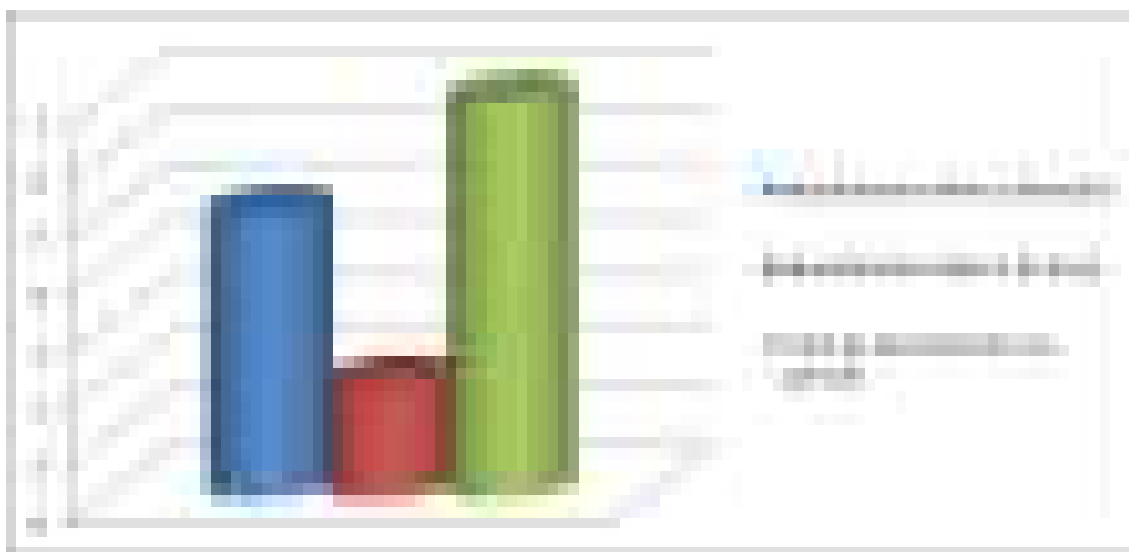
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	05
Atendimentos às solicitações do período considerado	05
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	05



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	05
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	02

Total de Atendimentos no período	07
----------------------------------	----



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação de painel de chamada	01
Manutenções Corretivas realizadas nos computadores	01
Sistema apresentando lentidão	01
Verificação do acesso de internet	

Não houve realização de manutenção neste período
--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS

LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO GONÇALO I]



JANEIRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

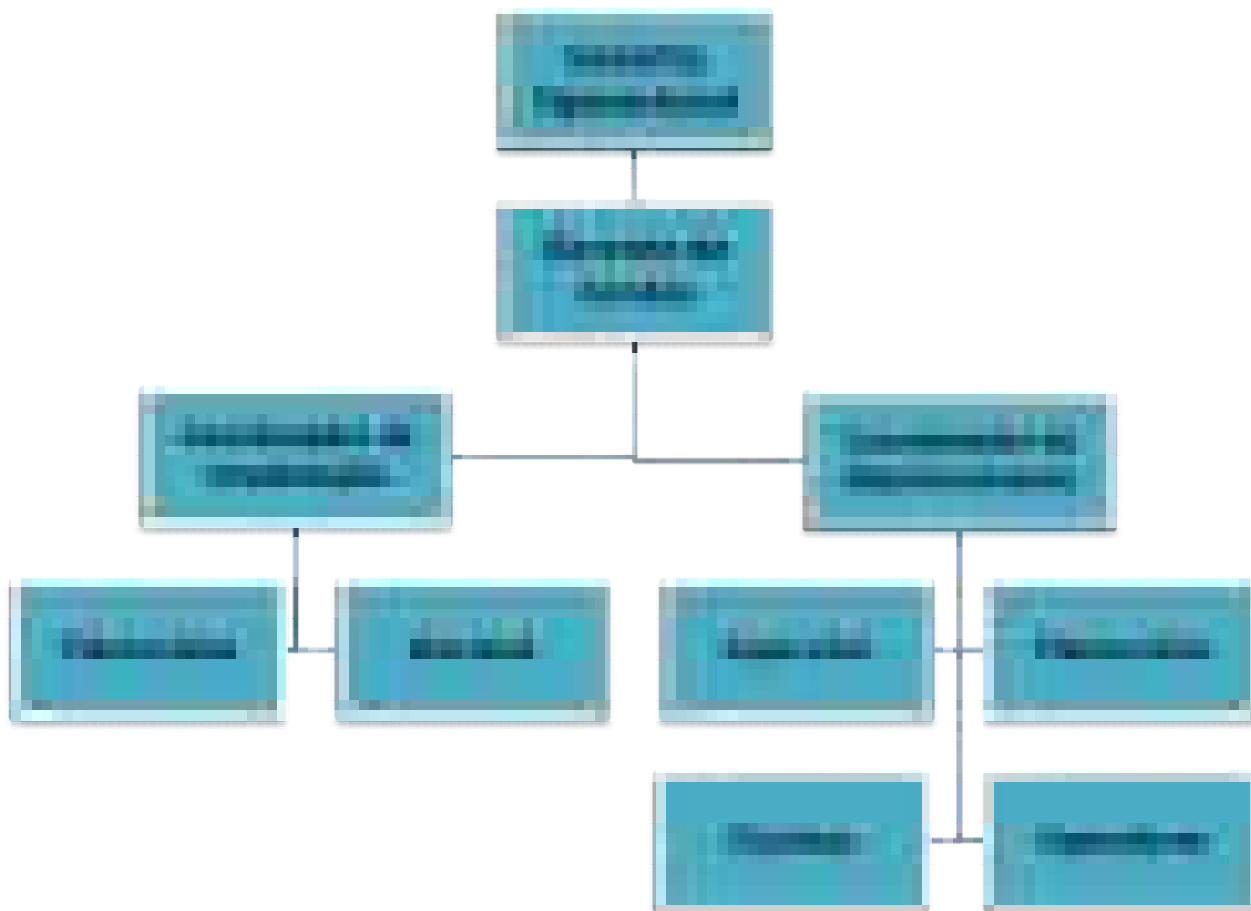
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **janeiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de dezembro a 20 de janeiro de 15** as visitas foram realizadas nos dias: 23 de dezembro e 12 e 14 de janeiro de 2015.

Realizamos em 14 de janeiro treinamento para os técnicos de laboratório Andia Tardin da Conceição e Diogo Silva de Oliveira, onde os mesmos foram capacitados no módulo de laboratório do sistema Klinikos nas abas Triagem de Amostra - Lançar Resultados e na emissão dos Relatórios, na base de produção. Os profissionais declaram não obterem nenhuma dúvida referente ao treinamento conforme relatado na DN assinada pelos mesmos.

Efetuada login e senha para os novos colaboradores Nelciane Vieira (Técnica de laboratório) e Karin Vasconcelos (administrativa). Informado as senha/login dos demais técnicos para a Técnica Andia Tardin que estará responsável em informar aos mesmos e treinará a nova administrativa.

Realizado conversar informal com o Gerente Administrativo Pablo, o mesmo relata que neste momento se encontra sem as devidas Coordenações: Médicos e a de Enfermagem, desta forma torna o trabalho de cobrança de utilização do sistema inviável.

Solicitou que aguardássemos a nova contratação e logo solicitara via Relp Desk um novo treinamento para todos os funcionários, inclusive a nova Coordenação para que possa desta forma cobrar a utilização do sistema.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando *"in loco"* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK

Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK

	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
-----	---

Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
-----	---

Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de janeiro, conforme solicitação.

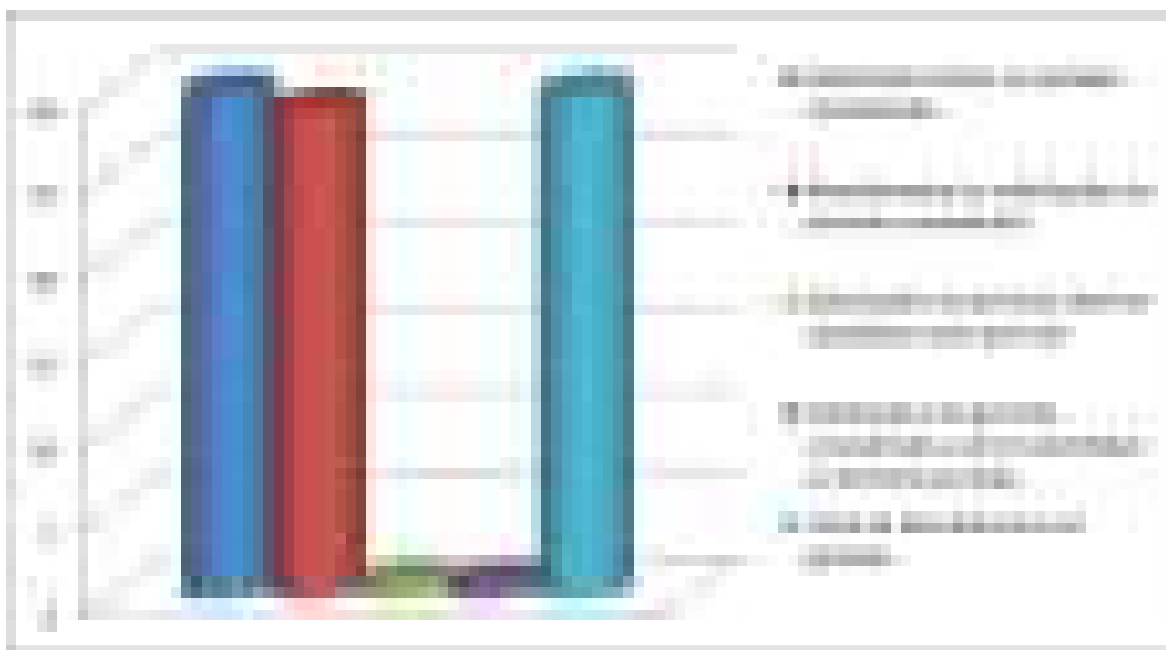
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

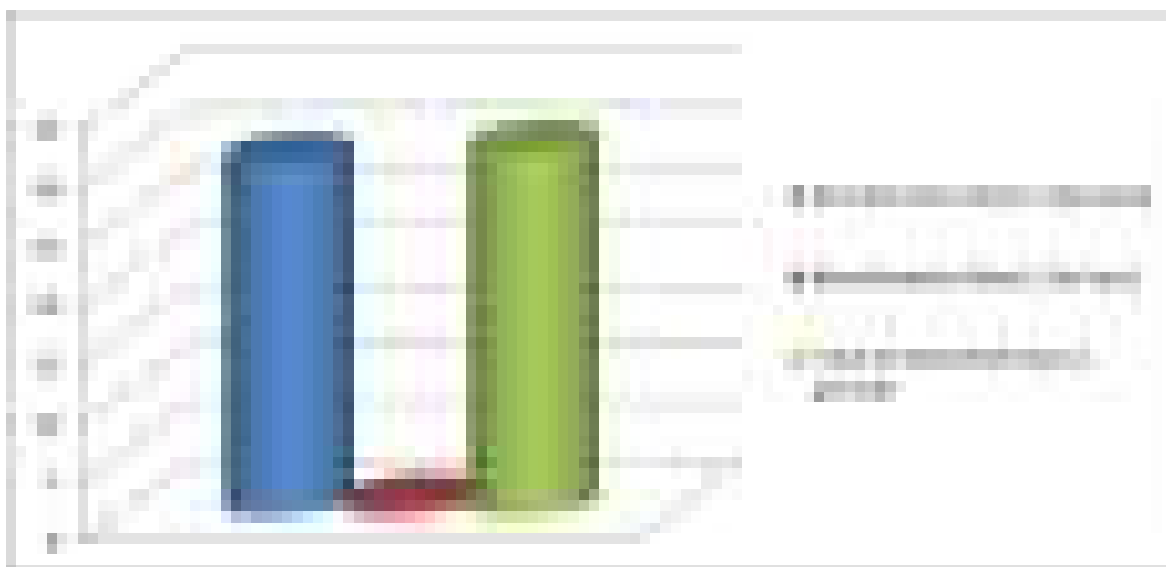
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	30
Atendimentos às solicitações do período considerado	29
Solicitações do período anterior atendidas neste período	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	30



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	30
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	01
Total de Atendimentos no período	31



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	01
Manutenções Corretivas realizadas no período considerado	
Manutenções Preventivas realizadas no período considerado	
Solicitações de Manutenções Corretivas do período anterior atendidas neste período	

<p>Não houve realização de manutenção neste período</p>

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	03
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	03

	Não Foram realizados treinamentos no período
--	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



JUNHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

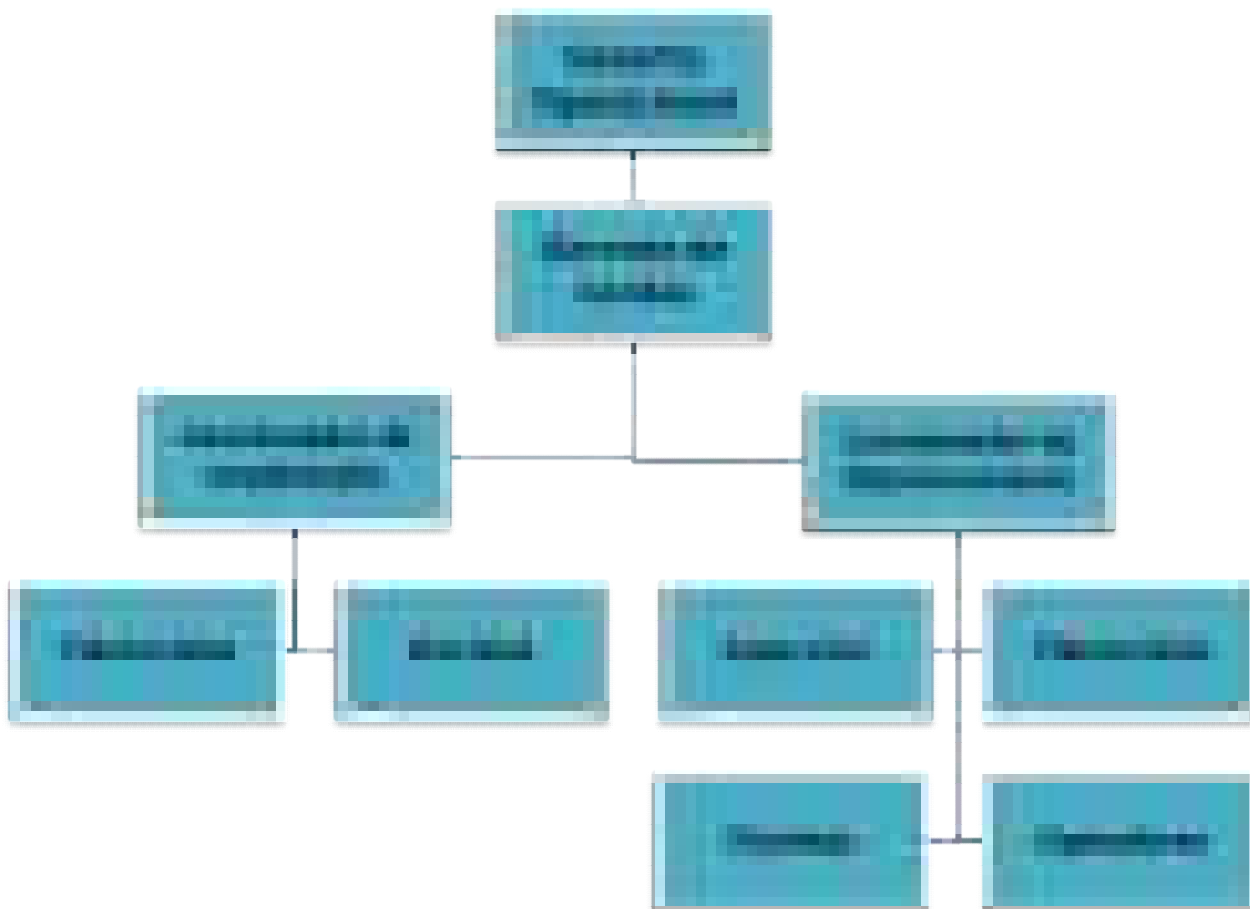
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 27 de junho de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para

atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

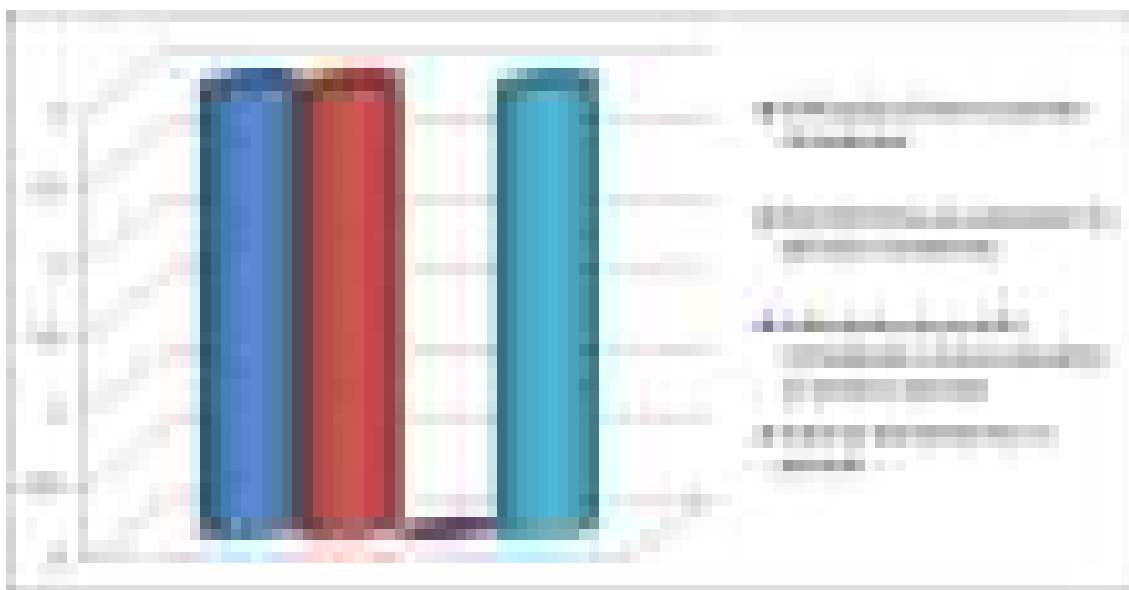
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

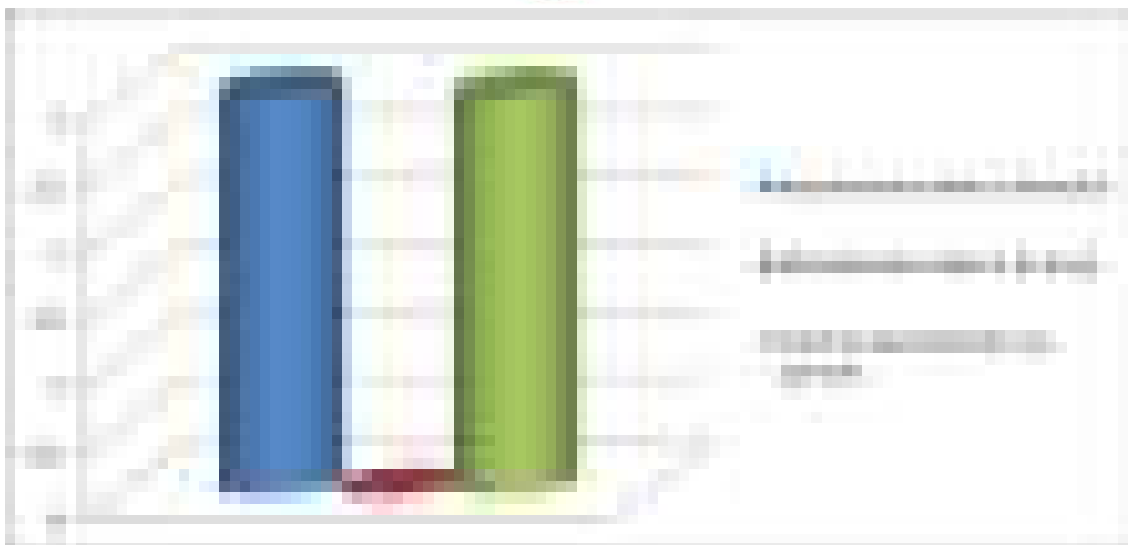
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	03
Atendimentos às solicitações do período considerado	03
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	03



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	03
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	03



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação de painel de chamada	
Manutenções Corretivas realizadas nos computadores	
Sistema apresentando lentidão	
Verificação do acesso de internet	

X	Não houve realização de manutenção neste período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



JULHO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

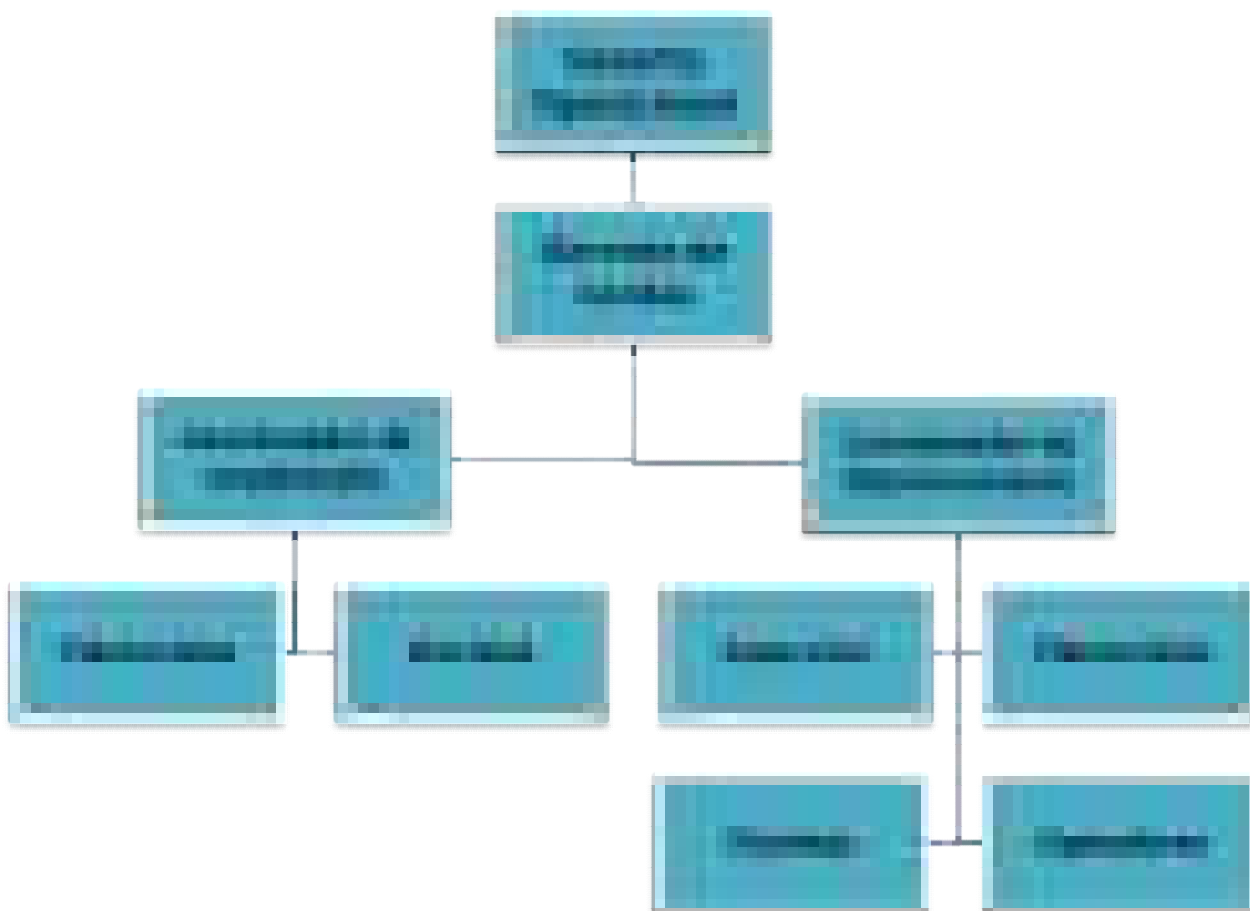
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de junho a 27 de julho de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para

atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

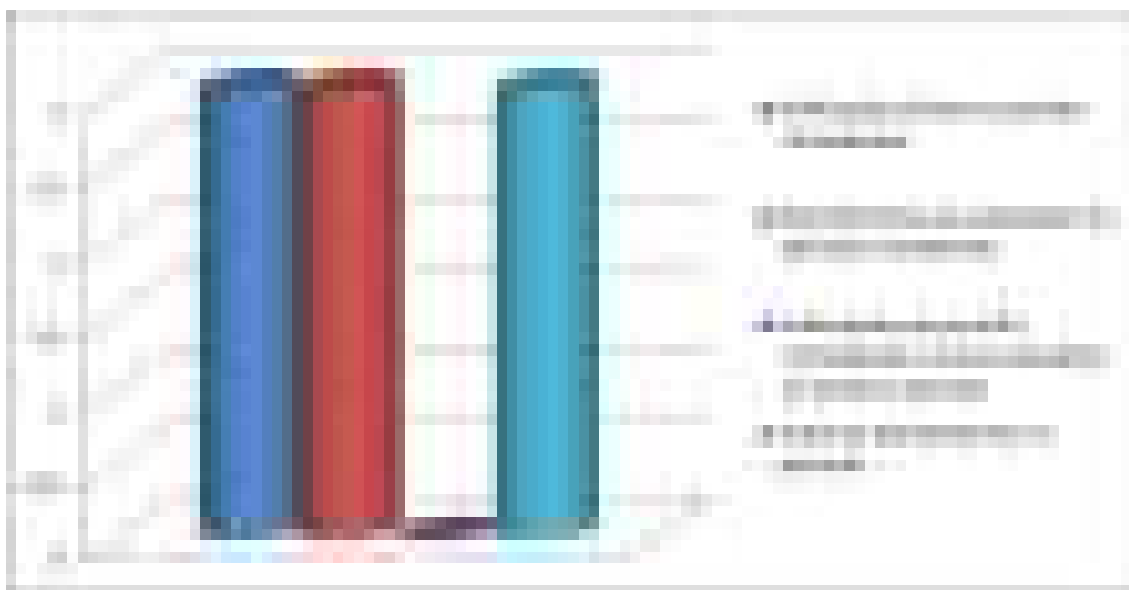
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

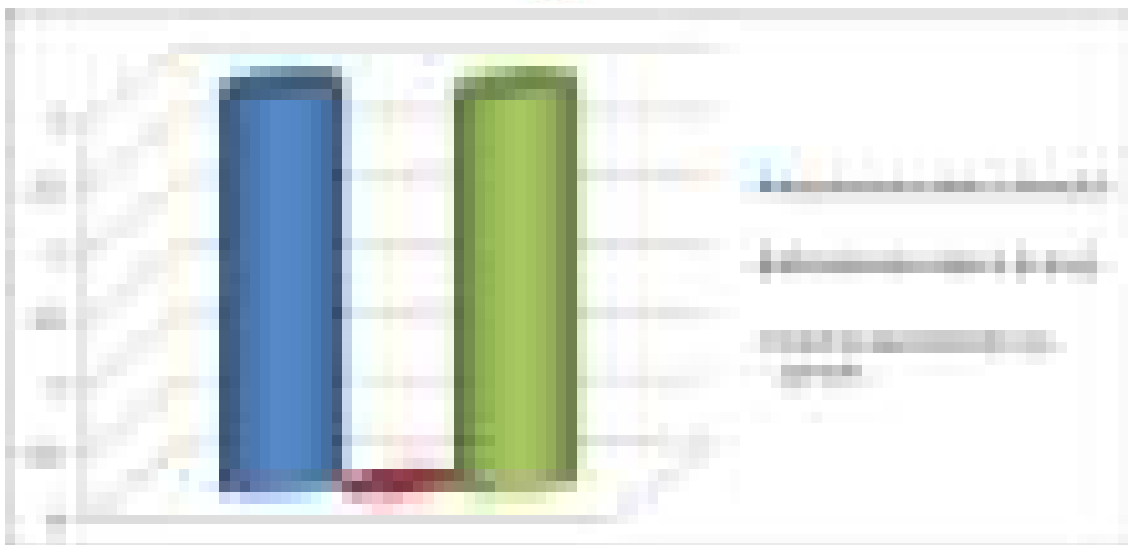
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	03
Atendimentos às solicitações do período considerado	03
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	03



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	03
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	03



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação de painel de chamada	
Manutenções Corretivas realizadas nos computadores	
Sistema apresentando lentidão	
Verificação do acesso de internet	

X	Não houve realização de manutenção neste período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



AGOSTO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

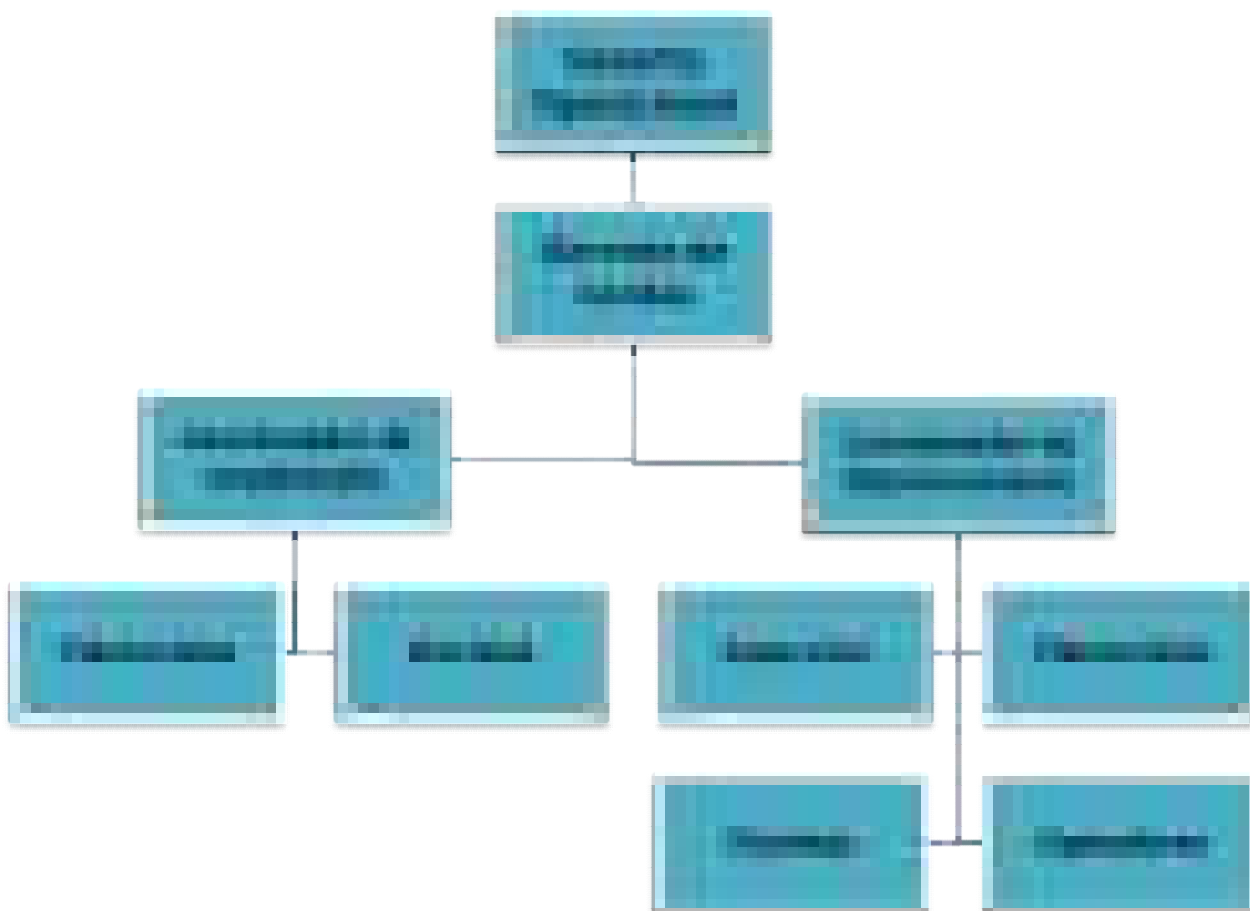
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **agosto de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

- a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:
- a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;
 - a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;
 - a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.
- b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:
- b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;
 - b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.
- c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de julho a 27 de agosto de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

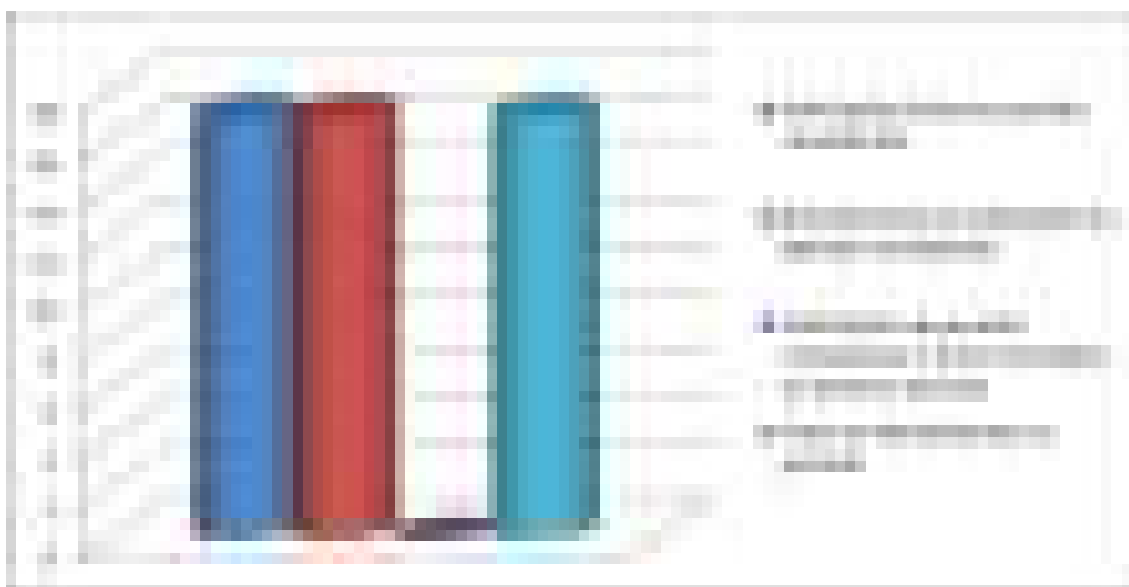
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

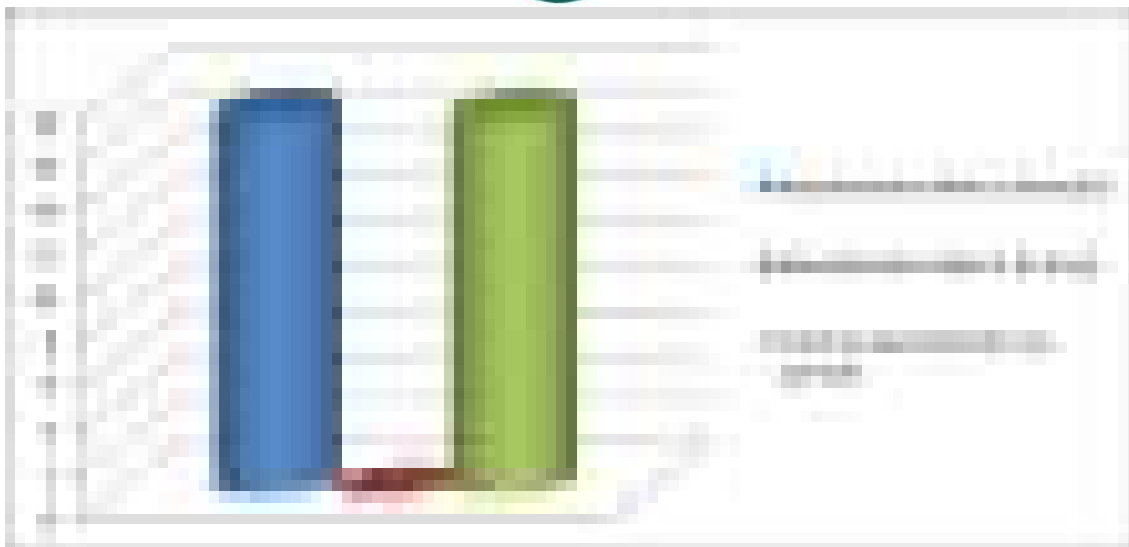
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	17
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	17



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	17
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	17



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Verificação de painel de chamada	
Manutenções Corretivas realizadas nos computadores	
Sistema apresentando lentidão	
Verificação do acesso de internet	

X	Não houve realização de manutenção neste período
---	--

5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



SETEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

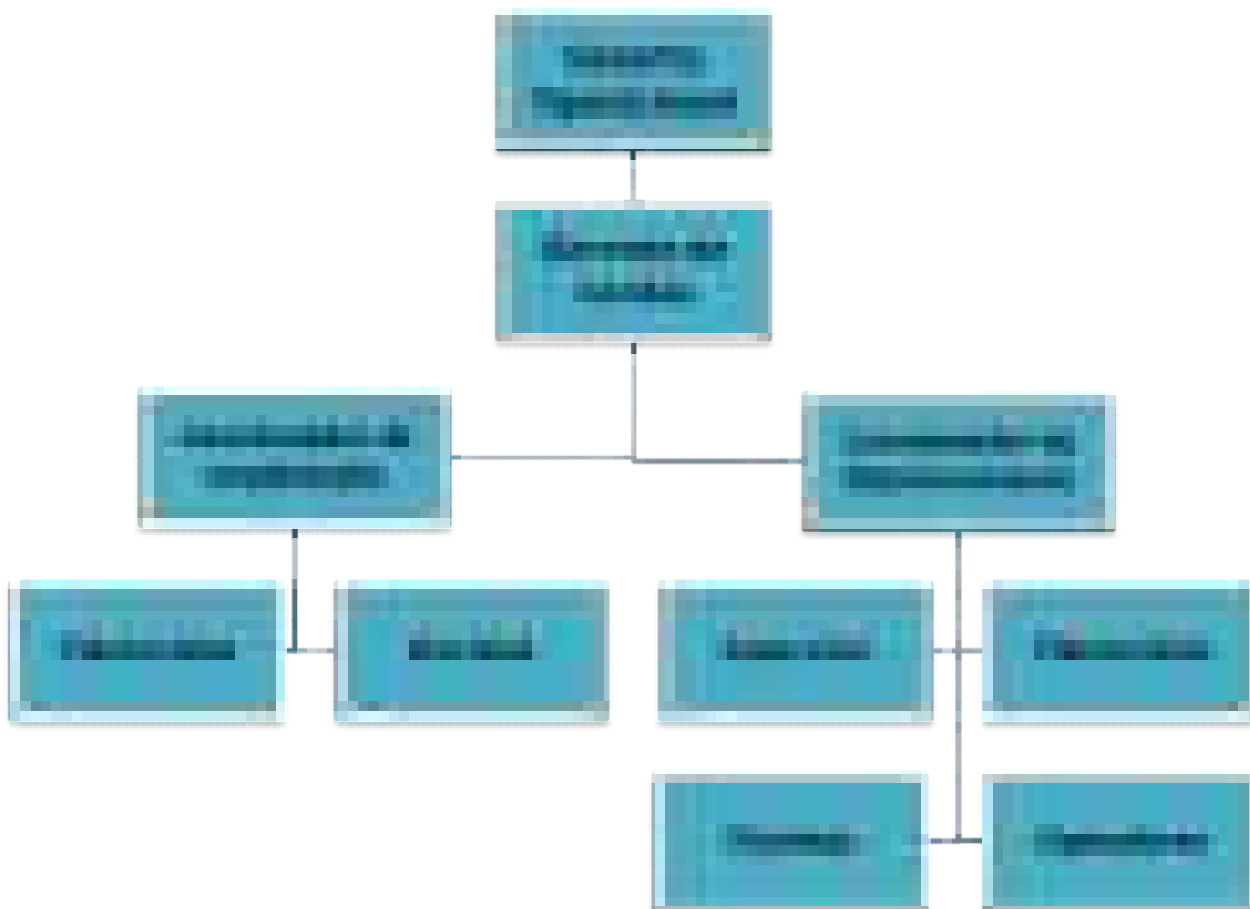
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) **Manutenção Corretiva:** Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) **Manutenção Preventiva:** Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) **Manutenção Adaptativa:** Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) **Treinamento para Gestores:** Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) **Treinamento para os demais Usuários:** Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 27 de setembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de setembro, conforme solicitação.

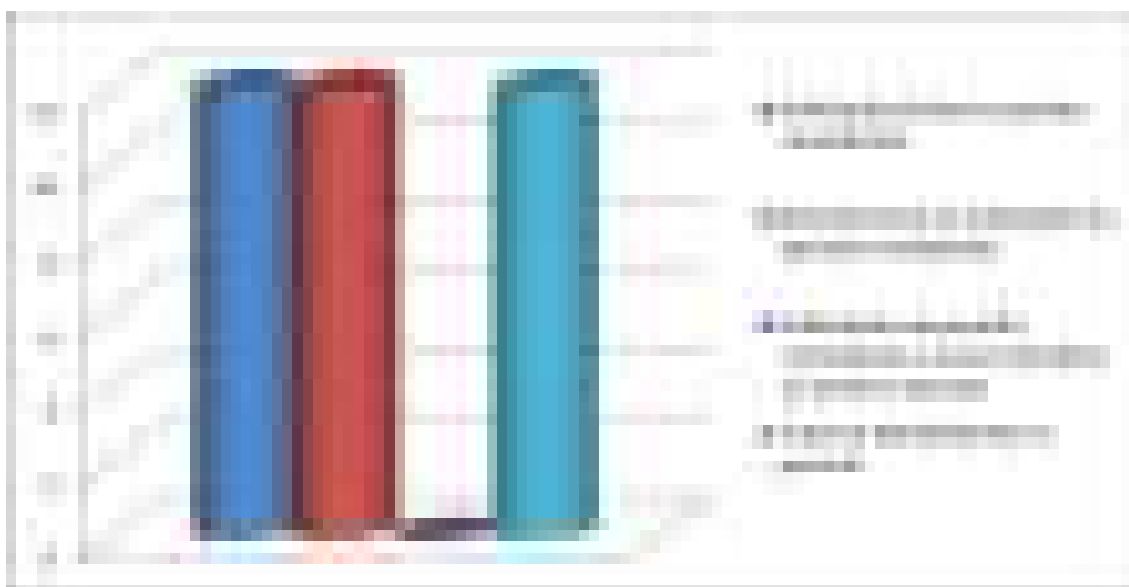
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

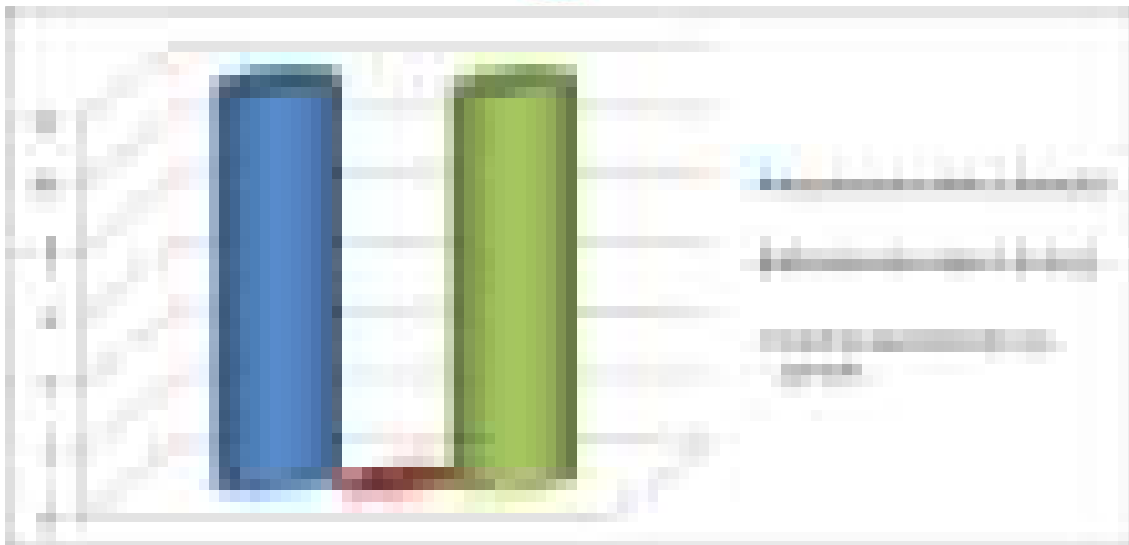
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	12
Atendimentos às solicitações do período considerado	12
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	12



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	12
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	12



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



OUTUBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

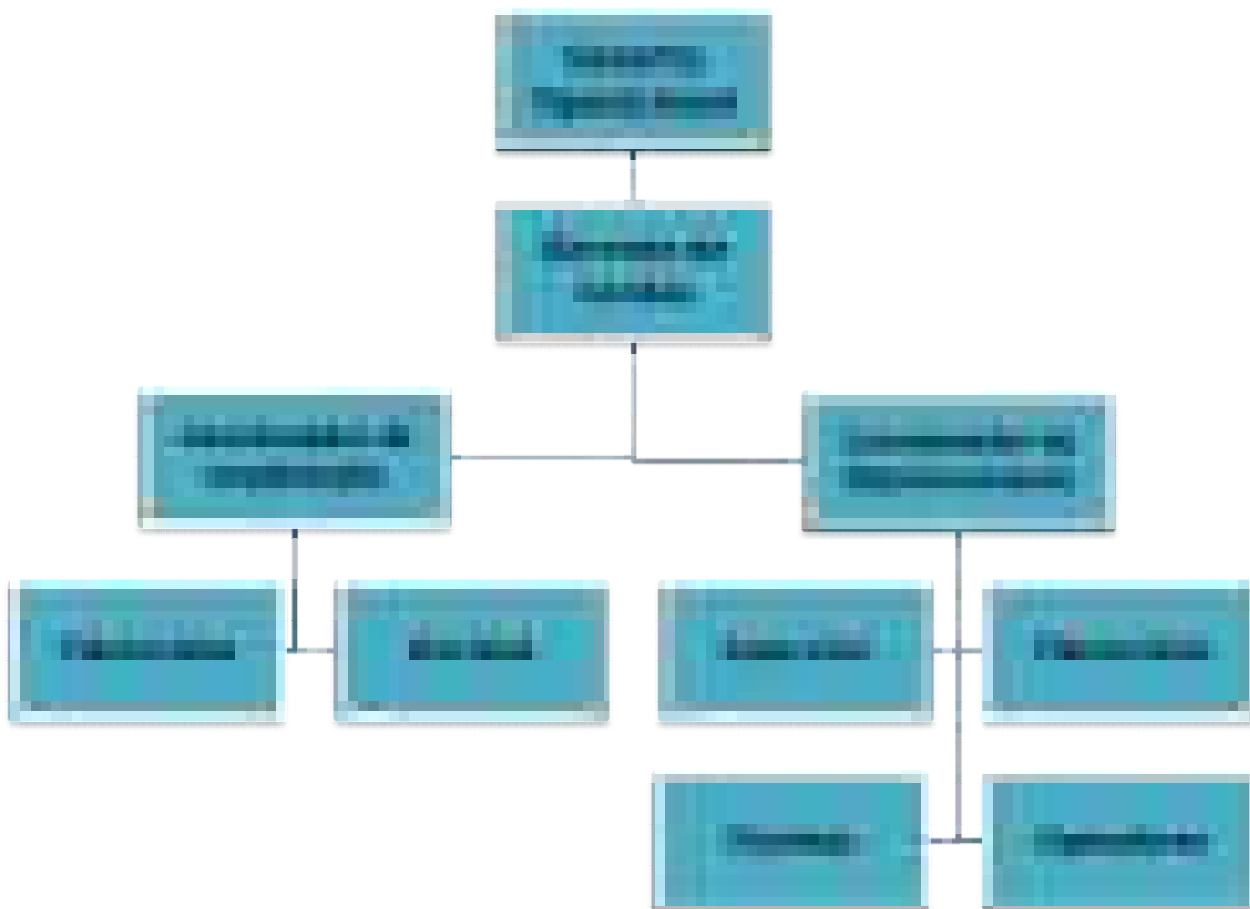
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **outubro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de setembro a 27 de outubro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de outubro, conforme solicitação.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



NOVEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

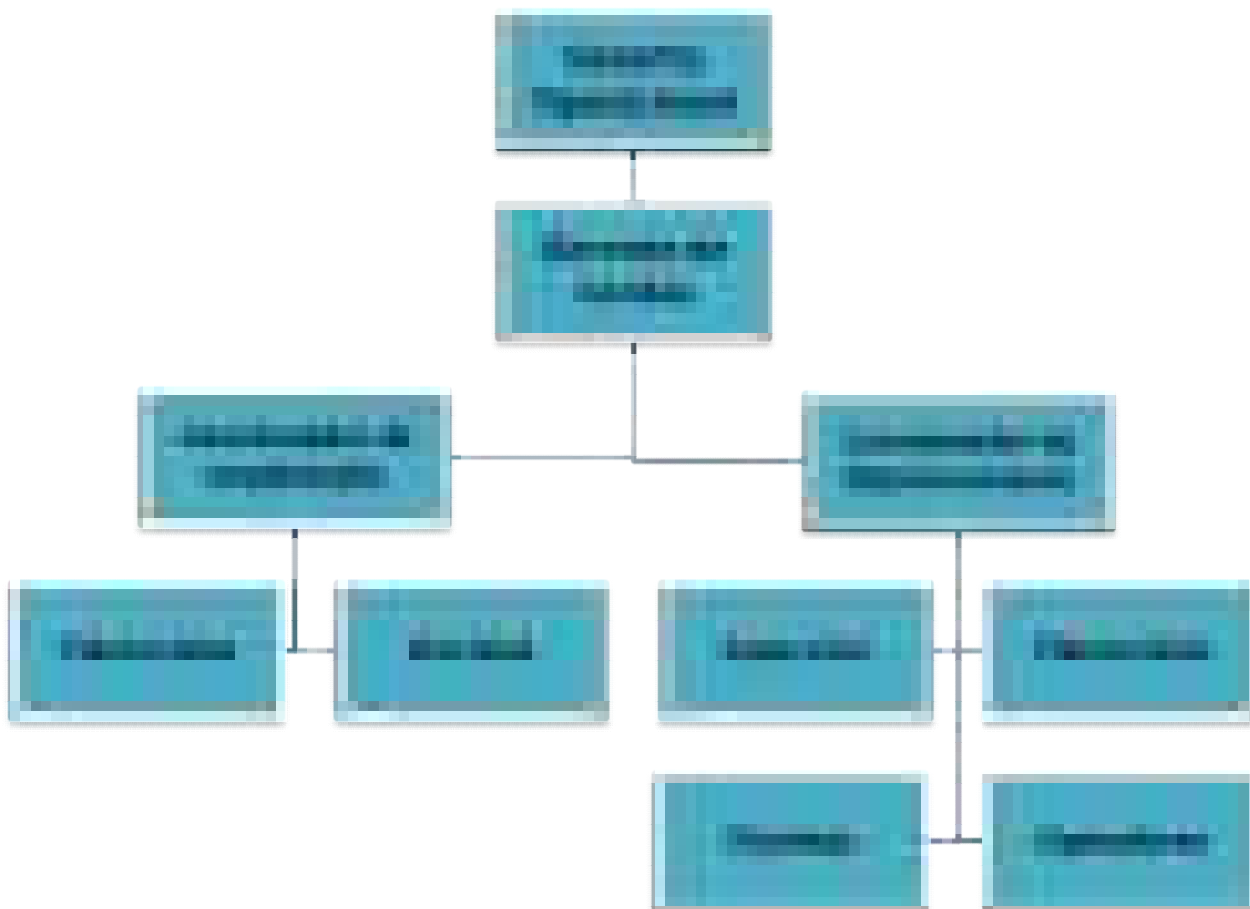
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de outubro a 27 de novembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de outubro juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de novembro, conforme solicitação.

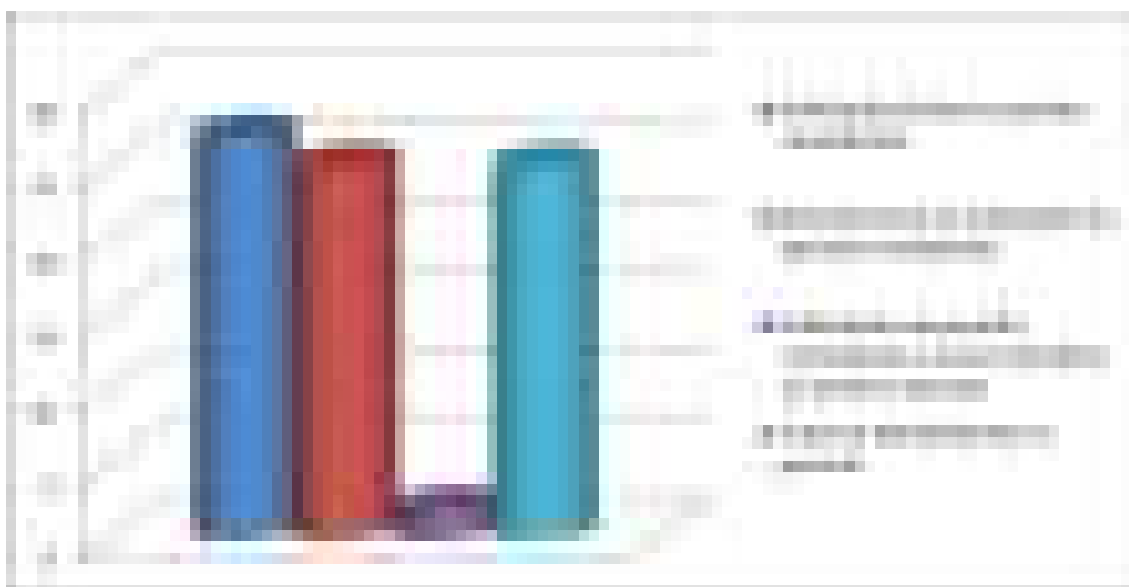
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

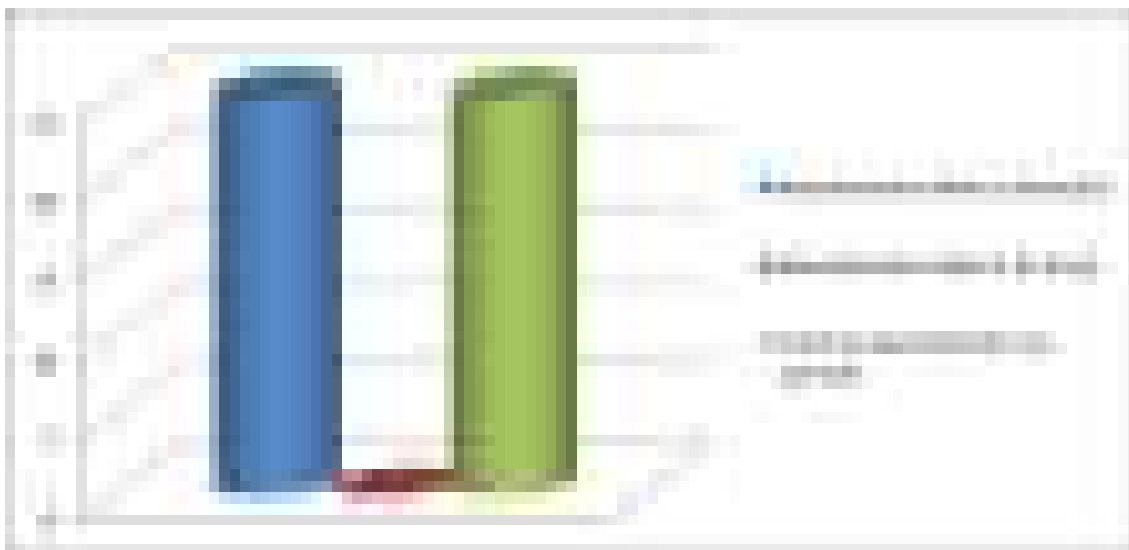
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	27
Atendimentos às solicitações do período considerado	25
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	25



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	25
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	25



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO I



DEZEMBRO 2015

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO I**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

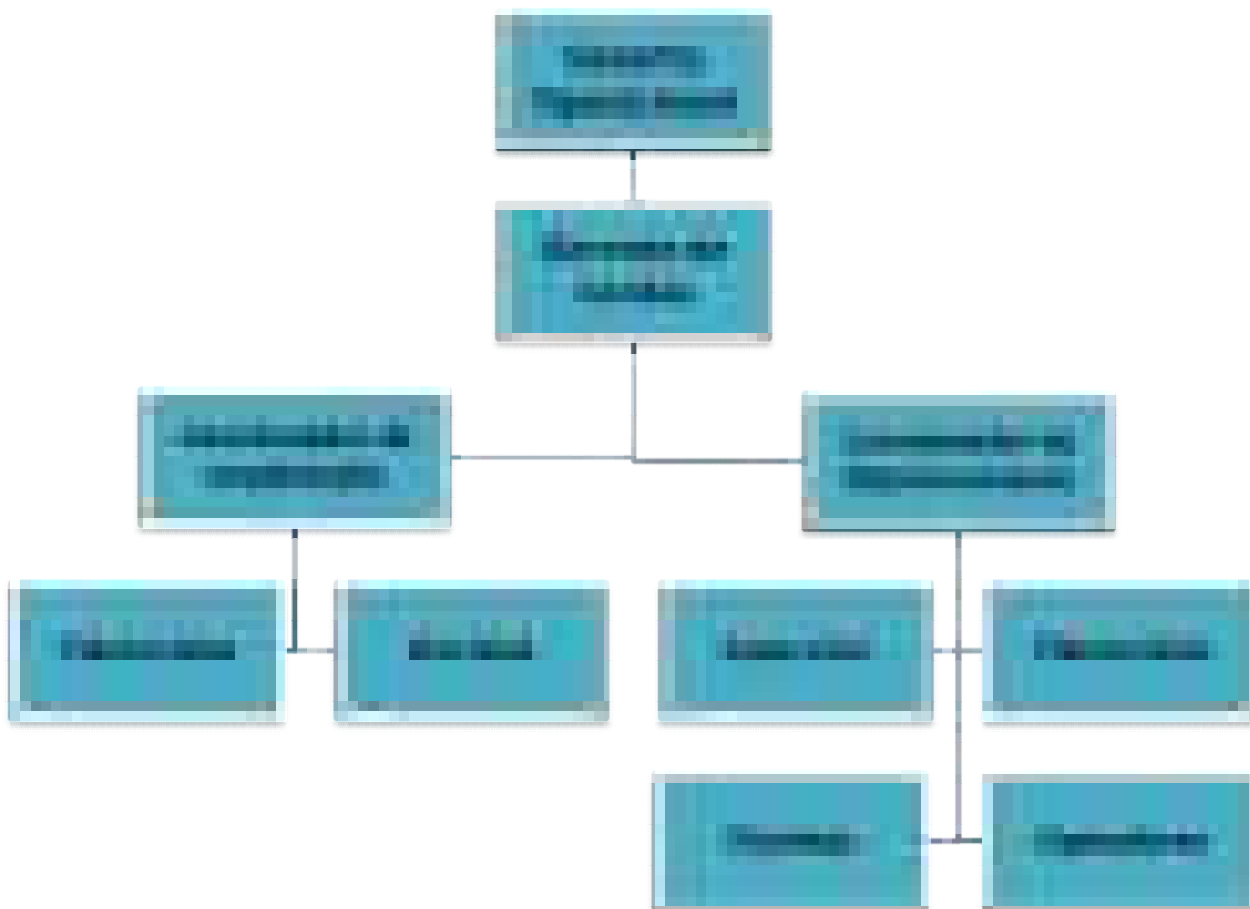
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo I.

2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): suporte.upa@ecosistemas.com.br;

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de novembro a 27 de dezembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
-------	---------	--------

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de novembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de dezembro, conforme solicitação.

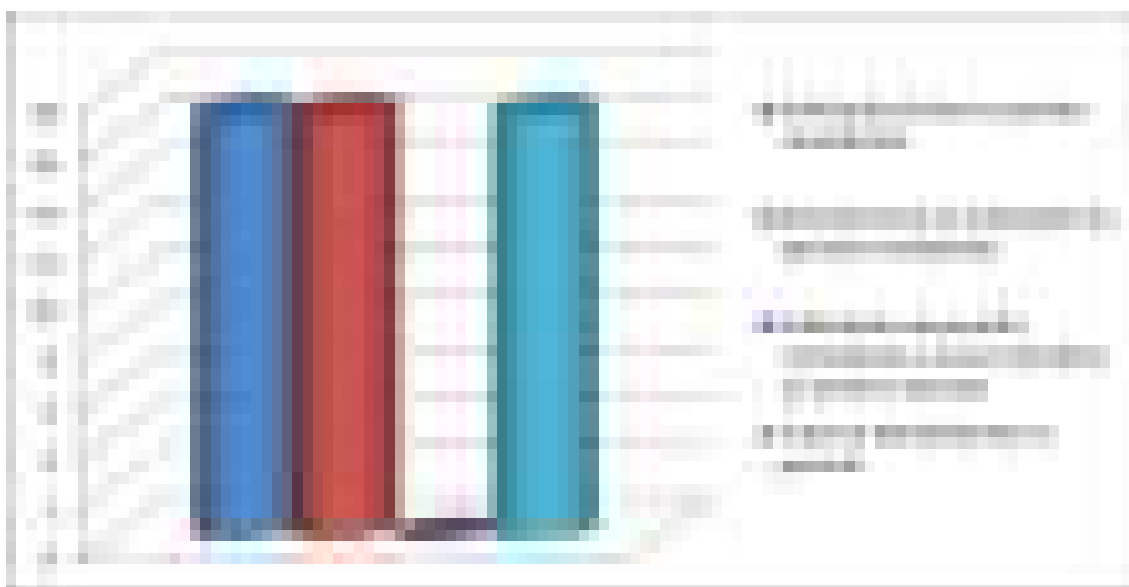
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

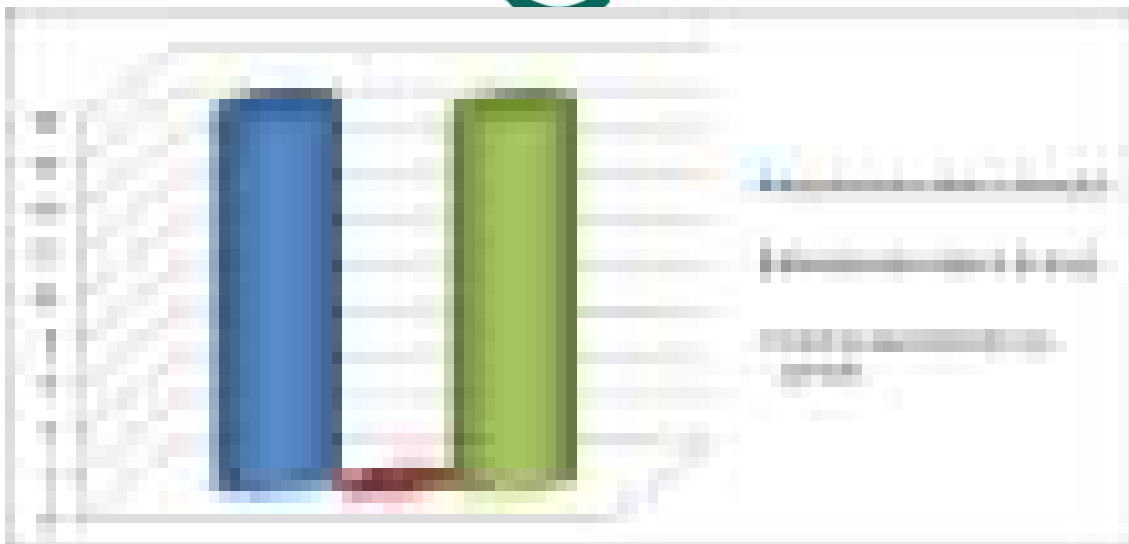
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	17
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	17



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	17
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	17



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Treinamentos Realizados	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



JANEIRO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

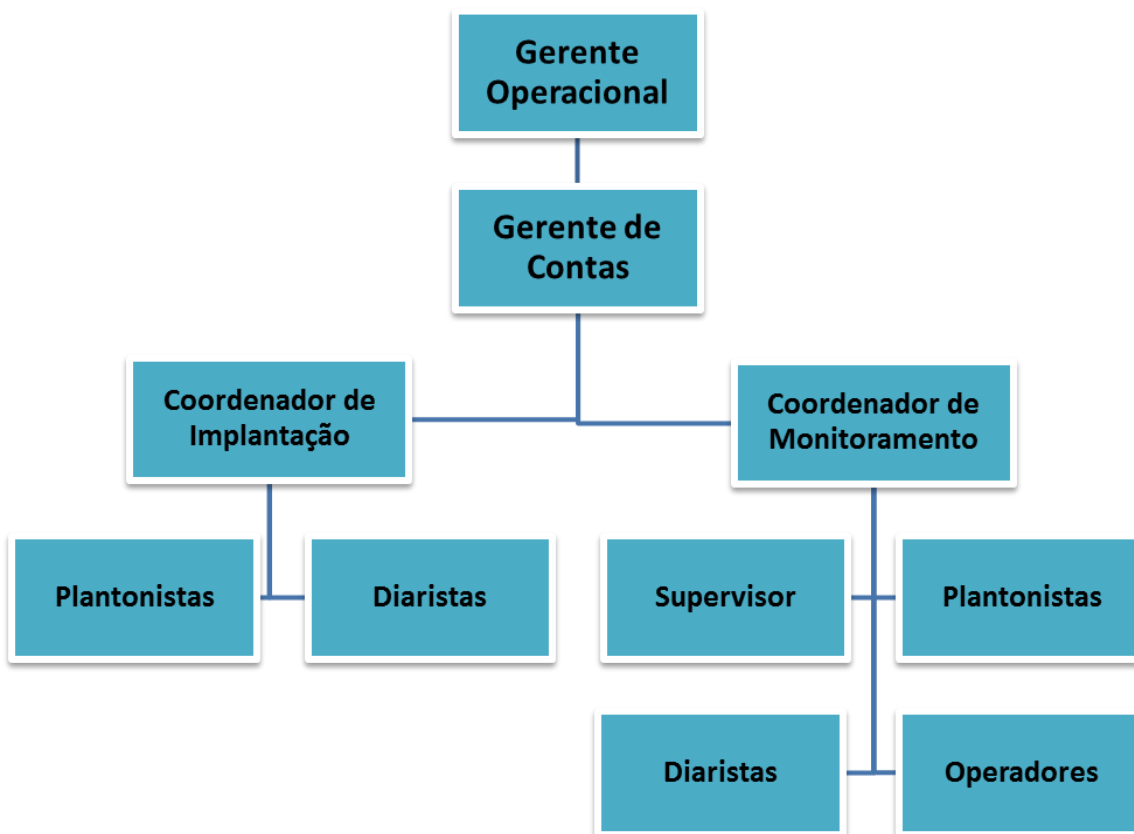
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **janeiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;
- a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **11, 13, 15, 19, 21, 25 e 27 de janeiro de 2016**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de janeiro, conforme solicitação.

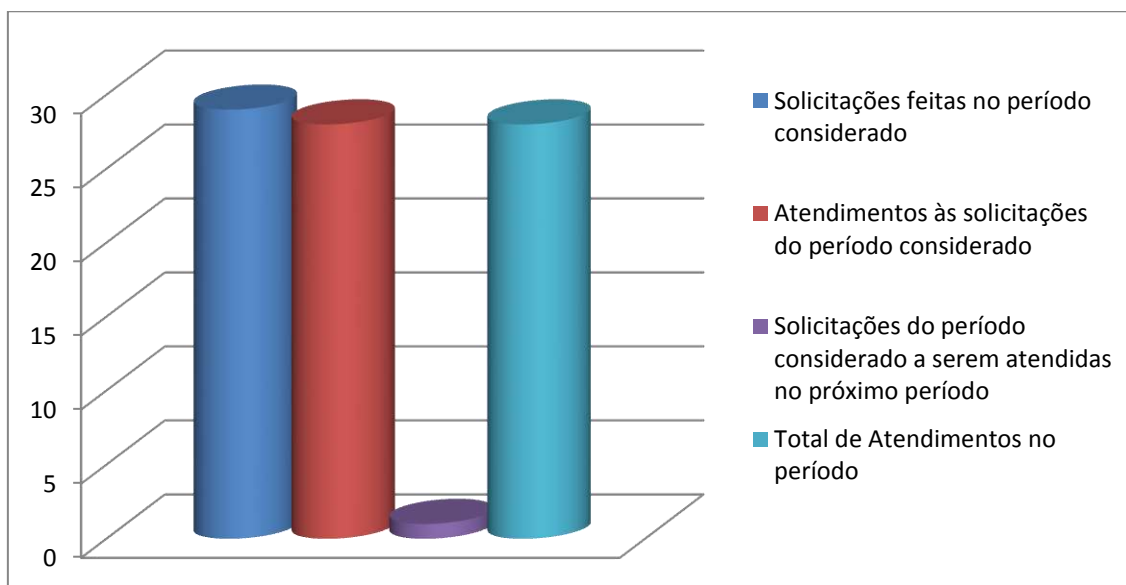
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

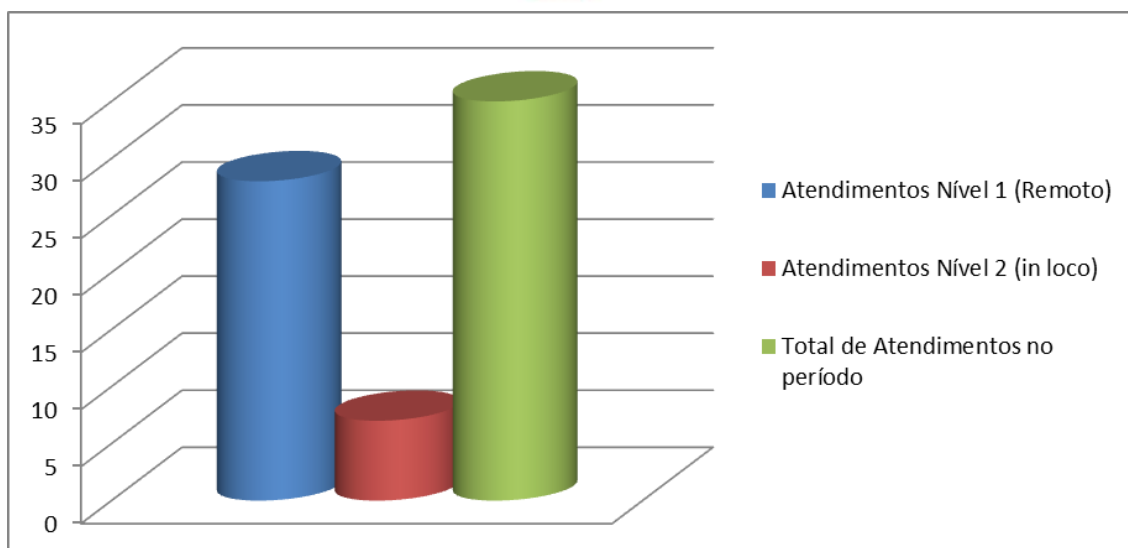
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	29
Atendimentos às solicitações do período considerado	28
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	28



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	28
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	07
Total de Atendimentos no período	35



Observações:

1. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizados Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



FEVEREIRO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

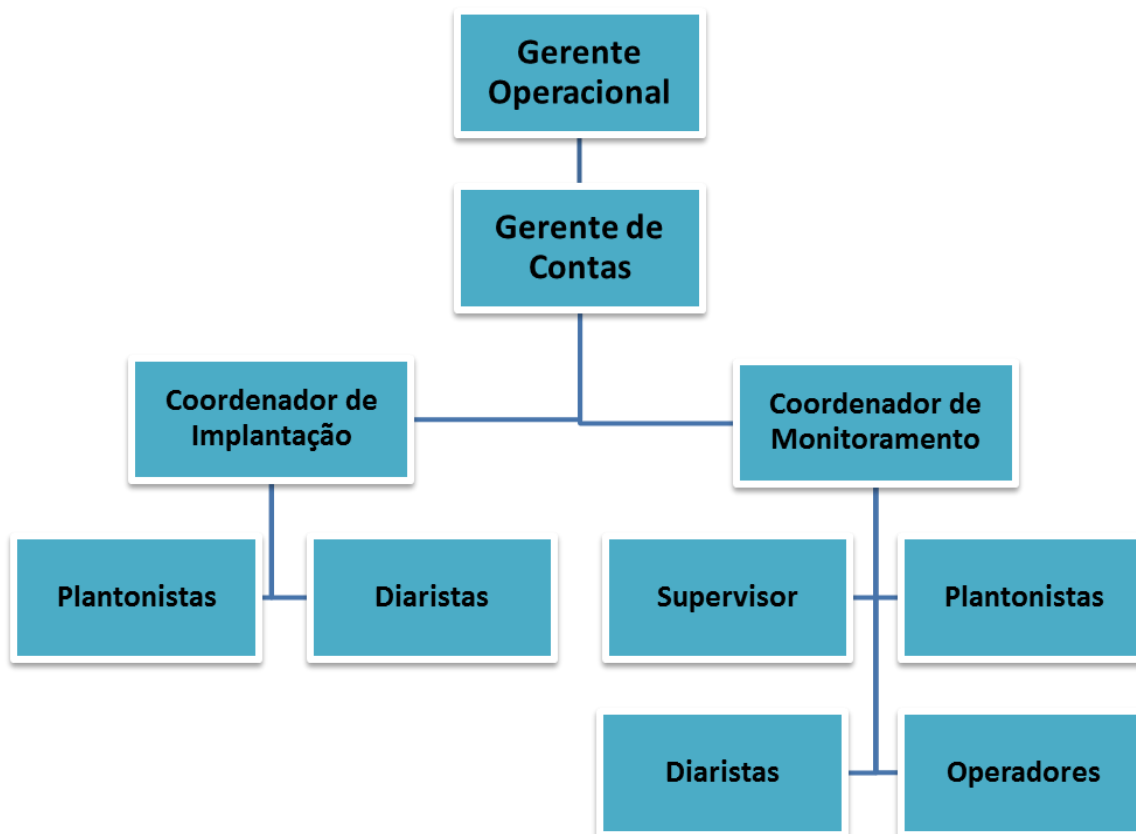
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **fevereiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;
- a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **02, 04, 05, 12, 16, 18, 23 e 25 de fevereiro de 2016**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

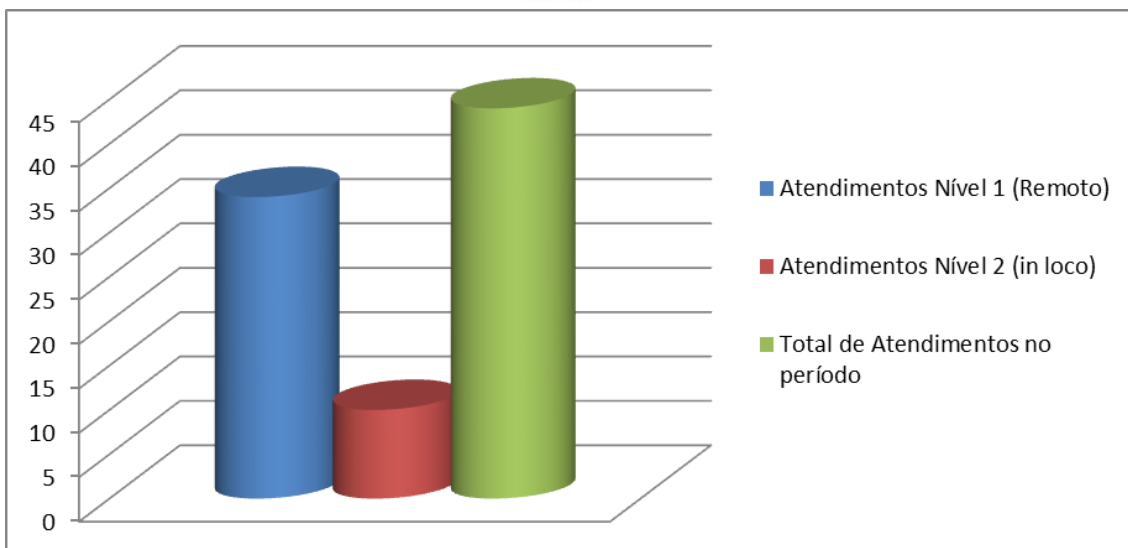
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	30
Atendimentos às solicitações do período considerado	34
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	06
Total de Atendimentos no período	34



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	34
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	10
Total de Atendimentos no período	44



Observações:

1. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
2. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de Recapitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapitações agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizadas Recapitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



MARÇO 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

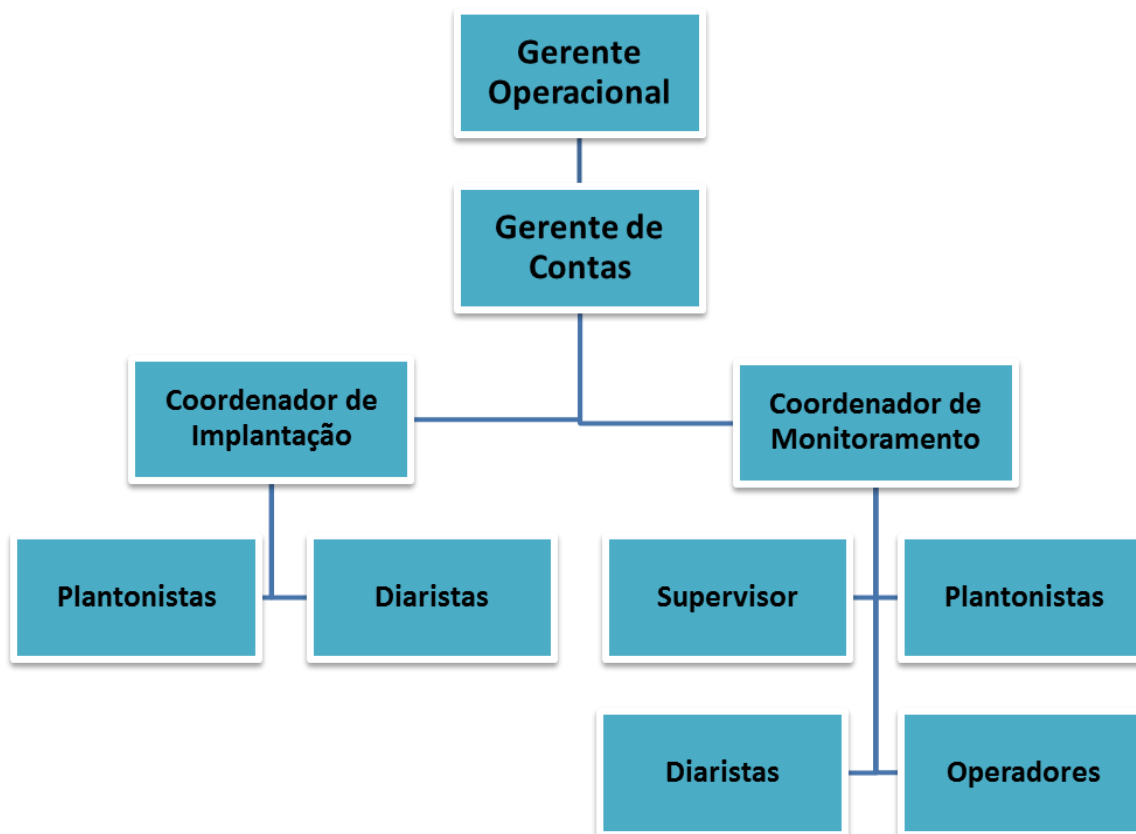
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **março de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA



Onde:

Gerência Operacional: Responsável pela operacionalização do Contrato;

Gerência de Contas: Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

Coordenação de Implantação: Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

Coordenação de Monitoramento: Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

c.1) Instalação: Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

c.2) Monitoramento: Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo: Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

d.1) Coordenação Técnica: Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

d.2) Coordenação de Operação: Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

SERVIÇOS CONTRATADOS

1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Realengo.

1.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

a. Manutenção evolutiva e corretiva assim como a instalação de novas versões dos módulos do Sistema UPA 24H (Urgência e Emergência, Gestão de Materiais e Faturamento), devem ser solicitadas diretamente a Assessoria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Saúde (ATI/SES).

- **Atualização de Versões:** Os novos releases gerados pela SES são atualizados na Unidade por equipe dedicada ao Projeto SES. No processo de Atualização são gerados os **DN-16 Carta de Versão e DN-23 Termo de Aceitação de Versão**.

OBS.: Durante as atividades de implantação e instalação de novas versões, a equipe SES realiza processo assistido, que significa a capacitação dos profissionais presentes no período de desenvolvimento das atividades, no uso das ditas versões.

b. Assim como a implantação e instalação de novas versões, todas as customizações em qualquer um dos módulos do Sistema devem ser solicitadas à ATI/SES, tendo em vista o Sistema UPA 24H ser uma cessão da Secretaria de Estado de Saúde.

c. As demandas não solucionadas pelo Suporte Técnico Equipe ECO-OS são encaminhadas a um consultor especialista da Empresa (Analista de Negócios), que constatando a necessidade de manutenção corretiva em qualquer dos módulos do Sistema, encaminha para a equipe de desenvolvimento/SES.

1.2. CONHECIMENTO DOS SISTEMAS

1.2.1. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade.

a. MÓDULO KLINIKOS

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Módulo foi construído articuladamente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde, no Projeto UPA 24H da Unidade Realengo estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

a.1. Urgência e Emergência: Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

a.2. Radiologia: O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

a.3. Cadastro: Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

a.4. Faturamento: As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

b.1. Movimentação: Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

b.2. Inventário: Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Realengo: atendimento@ecosistemas.com.br;
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 9871.1461.

1.3.2. SERVIÇO DE APOIO AOS USUÁRIOS

O serviço é disponibilizado aos usuários da gestão e da ponta na operacionalização e entendimento dos aplicativos do Sistema UPA 24H e do Sistema INTUS:

- Treinamento e Capacitação no uso do Sistema, para atender a rotatividade de profissionais;
- Suporte ao usuário na utilização do Sistema;
- Visitas Técnicas de Monitoramento da Utilização do Sistema;
- Apoio ao processo de utilização do Sistema de forma a auxiliar na manutenção da qualidade da prestação dos serviços de saúde;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais de saúde, visando a garantia da observância quanto ao acolhimento e classificação de riscos;
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os profissionais, visando a que as ferramentas tecnológicas auxiliem na observação da Política Nacional de Saúde (PNH);
- Apoio no processo de utilização do Sistema de maneira a capacitar os usuários em sua alimentação e atualização, visando à geração das informações que subsidiam o preenchimento SIA-SUS;
 - Apoio no processo de Geração de Relatórios de Indicadores, entre outras atividades que permitam a adequada operacionalização dos Sistemas de

1.3.3. SERVIÇO DE APOIO AO AMBIENTE

- Monitoramento do Fluxo de Informações;
- Visita Técnica de Monitoramento do Ambiente de Produção dos Sistemas de Informação.

1.3.4. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação, que por força deste contrato é considerada como recapacitação já que a capacitação inicial no uso de atualização de versões é dada pela equipe SES, se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão do Instituto dos LAGOS RIO.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de fevereiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de março, conforme solicitação.

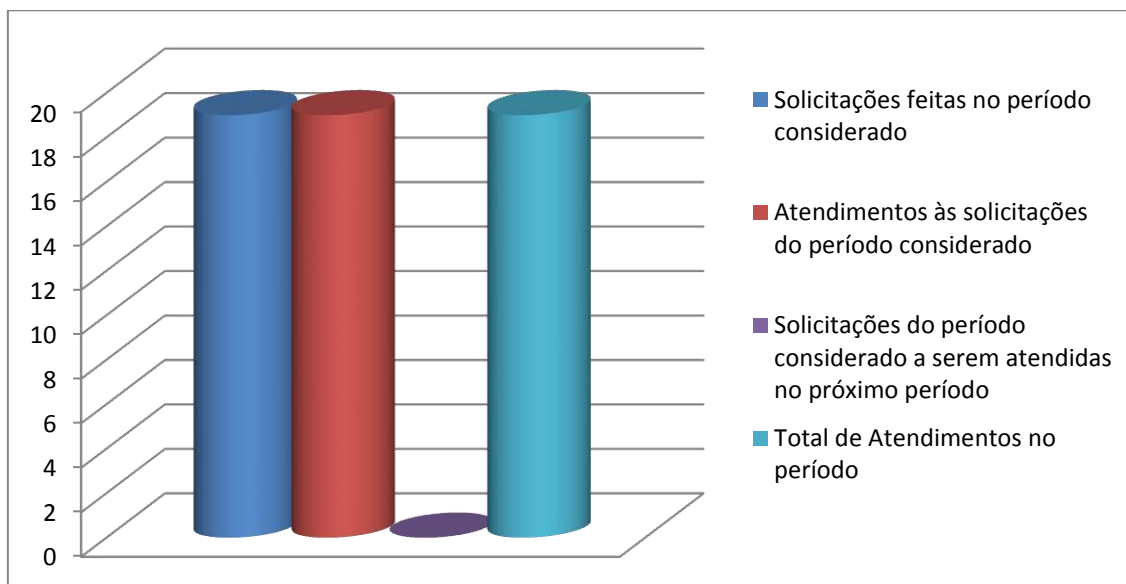
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

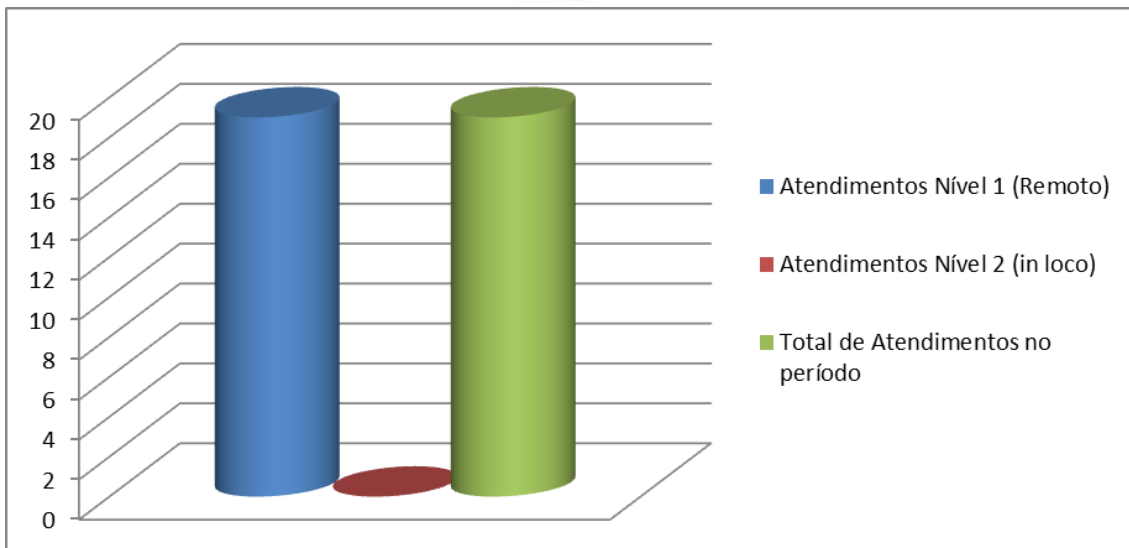
a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	19
Atendimentos às solicitações do período considerado	19
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	19



b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	19
Atendimentos Nível 2 (<i>in loco</i>)	00
Total de Atendimentos no período	19



Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA REALENGO



ABRIL 2016

APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Realengo, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **abril de 2016** e são atinentes às entregas no período.

ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

1. EQUIPE DIRETA

