

## 5. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normatizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

No Município de São João de Meriti não é diferente, ficando a gerência do contrato com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

## 6. ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a gestão de saúde do Município e os profissionais das Unidades da Rede de Saúde podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

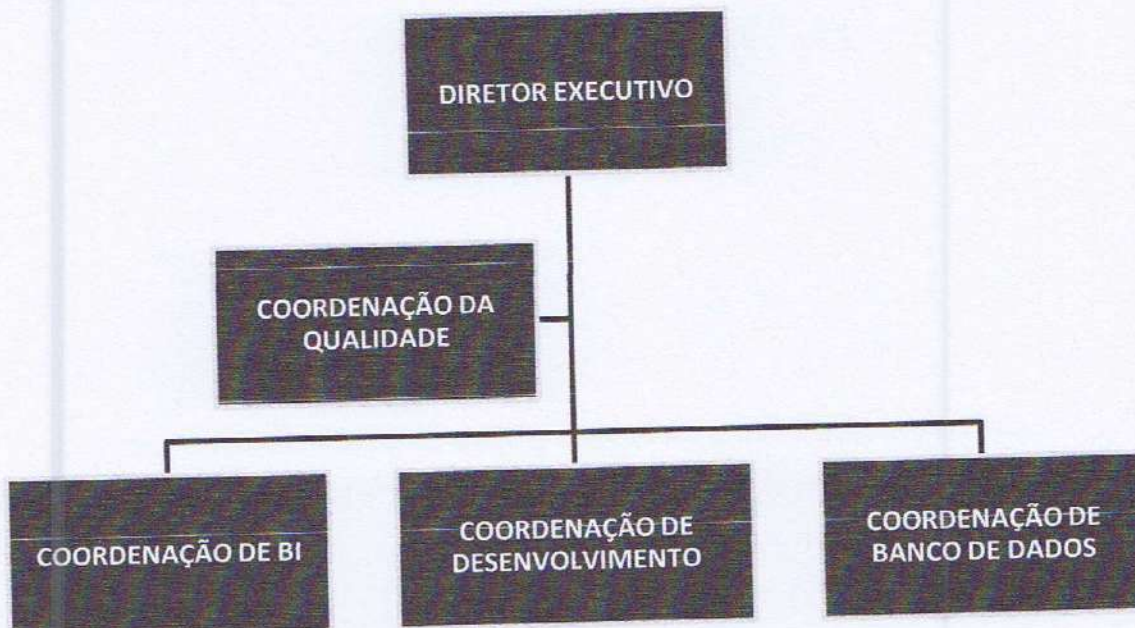
## ORGANOGRAMA DIRETO



## Responsabilidades

- **Gerente de Contratos:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;
- **Gerência do Projeto:** Responsável pela organização do projeto, com o controle da Unidade;
- **Coordenação de Implantação:** Responsável pelo planejamento e execução do *startup* do projeto;

## ORGANOGRAMA DE APOIO



## Responsabilidades

- **Coordenação da Qualidade:** Responsável pelos processos requeridos para garantir que o projeto irá satisfazer as necessidades técnicas assistenciais e operacionais da Rede de Saúde do Município de São João de Meriti;
- **Coordenação de BI:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões;
- **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Módulos dos Sistemas;
- **Coordenação de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança.

## 7. ATIVIDADES CONTRATADAS

### 7.1. Suporte

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso dos Sistemas de Gestão Hospitalar, Gestão de Materiais, Regulação e *Business Intelligence* ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 através de E-mail de Acionamento de Suporte Técnico e Telefone para contato.

## 7.2. 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 Emergencial: Atividade necessária para correção de problemas que ocasionem a paralisação parcial ou total dos sistemas e classificada como prioritária.

## 7.3. Consultoria Técnica

Serviço prestado para apoiar os gerentes e as equipes de trabalho, auxiliando na tomada de decisões estratégicas, pela identificação e investigação de problemas pertinentes às políticas públicas de saúde, procedimentos e atendimento à população.

## 7.4. 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 se dá atendendo as prioridades estabelecidas pelas gerências.

- a) Treinamento para Gerentes: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gerentes, 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 gerentes. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## 8. SISTEMAS

### 8.1. Gestão Hospitalar

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Sistema de Gestão Hospitalar se apresenta modularmente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde.

- a) **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;
- b) **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;
- c) **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;
- d) **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.
- e) **Laboratório:** Apoiar as ações realizadas na instalação destinada à realização de exames biológicos, microbiológicos, sorológicos, químicos, imunohematológicos, hematológicos, biofísicos, citológicos, patológicos, ou outros exames, de material ou amostra do paciente, com a finalidade de fornecer informações para o

diagnóstico, prevenção ou tratamento de qualquer doença ou deficiência de seres humanos, ou para avaliação da saúde dos mesmos.

- f) **Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP):** Ferramenta de apoio ao registro médico e acompanhamento de pacientes internados e em atendimento ambulatorial. Integra-se aos módulos administrativos e assistenciais;

## 8.2. Gestão de Materiais

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 Sistema de Gestão Hospitalar, o Sistema de Gestão de Materiais se apresenta de forma modular.

- a) **Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.
- b) **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.
- c) **Compras:** Controle de Movimentações de Entrada, Saída e Transferência de Insumos (Materiais e Medicamentos).
- d) **Pedido Online:** Permite a realização de pedidos em tempo real a partir de qualquer ponto onde o módulo esteja implantado. A rotina de pedidos online permite cadastramento de solicitações de insumos, originadas dos setores requisitantes.
- e) **Gerência:** Permite aos gerentes realizar análises dos dados gerados pelos módulos do Sistema, avaliando o consumo e a necessidade de ressuprimento das Unidades.

## 8.3. Business Intelligence

Ambiente de BI que transforma dados em informações para tomada de ação gerencial.

## 8.4. Regulação

Portal Web voltado para organização do fluxo das demandas de prestação de serviços de saúde especializados, nas diversas linhas de cuidados (leitos, exames e consultas).

## 9. ESCOPO (UNIDADES)

O escopo do Projeto contratado prevê o atendimento a quatro Postos Médicos Sanitários, dois Postos de Saúde, um Programa Especial, uma Unidade de Pronto Atendimento, um Centro de Saúde, além da Sede da Secretaria Municipal de Saúde, da Farmácia Central e do Almoxarifado Central. Como segue:

- ✓ Almoxarifado Central
- ✓ Centro de Saúde Aníbal Viriato de Azevedo
- ✓ Farmácia Central
- ✓ Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves
- ✓ Posto de Saúde Coelho da Rocha
- ✓ Posto Médico Sanitário de Éden
- ✓ Posto Médico Sanitário Jardim Sumaré
- ✓ Posto Médico Sanitário Vila São João
- ✓ Posto Médico Sanitário Vila União
- ✓ Programa de Prevenção do Câncer (Espaço Family)
- ✓ Secretaria Municipal de Saúde
- ✓ Upa 24h Jardim Íris

## 10. ATIVIDADES

### 10.1. Rotina/Prevenção

As atividades de rotina/prévia são aquelas de periodicidade previamente definida para execução (semanal, para Bancos de Dados /Configuração, e mensal).

#### 10.1.1. Banco de Dados/Configuração

##### a) MANUTENÇÃO SERVIÇO JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

##### b) LIMPEZA DE PASTA DE LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

##### c) VERIFICAÇÃO DE INTEGRAÇÃO GESTÃO DE MATERIAIS / GESTÃO HOSPITALAR

A integração do Sistema de Gestão de Materiais com o Sistema de Gestão Hospitalar visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.



#### **d) LIBERAÇÃO DE ESPAÇO NO SERVIDOR**

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da Secretaria Municipal de Saúde de São João de Meriti.

#### **e) LIMPEZA DOS ARQUIVOS TRANSACTION LOG**

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

#### **f) VERIFICAÇÃO DA ROTINA DE BACKUP FULL E LOG**

A rotina de *backup full* visa a realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

#### **g) REINDEXAÇÃO DAS BASES DE DADOS**

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

#### **h) ANÁLISE DA PERFORMANCE DO SQL SERVER**

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde no município de São João de Meriti.

### 10.1.2. Atendimento Operacional aos Sistemas

Os atendimentos operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacionais dos Sistemas.

Durante a execução dos atendimentos operacionais, além da observação dos acolhimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento de cada 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:

#### a) SISTEMA DE GESTÃO HOSPITALAR

##### - Módulo: Urgência e Emergência

Identificação	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Atendimento Médico	Prescrição	OK
	Receita	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Histórico	Ok
	SADT	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Coleta de Material	Coleta de Material	OK

Enfermagem	Registro de Enfermagem/Nível Técnico	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto de Enfermagem	OK
	Devolução/Descarte do Posto de Enfermagem	OK
Remoção de Paciente	Baixa de Boletim e Remoção	OK
Mapa de Leitos	Movimentação	OK
	Permuta	OK

**- Módulo: Radiologia**

Identificação	Abas	Status
Pedidos	Solicitações	OK
	Pedidos Agendados	OK
	Pedidos Pendentes	OK
Resultados	Resultados	OK

**- Módulo: Cadastro**

Identificação	Abas	Status
Cadastro do Paciente	Cadastro do Paciente	OK
Histórico do Paciente	Histórico do Paciente	OK

**- Módulo: Faturamento**

Identificação	Abas	Status
AIH	AIH	OK
BPA	Competência para Faturamento	OK
	Crítica da Produção	OK
	Erros	OK
	Geração de Arquivos	OK
APAC	Produção	OK
	Renovação	OK
	Fechamento de Produção	OK

Tabelas	Básicas	OK
	Fornecedor	OK
Relatórios	AIH	OK
	BPA	OK
	APAC	OK

**- Módulo: Laboratório**

Identificação	Abas	Status
Pedidos	Pendentes e Agendados	OK
Requisição de Exames	Requisição de Exames	OK
Monitoração	Exames	OK
	Resultados	OK
Tabelas	Tabelas	OK
Paciente Referenciado	Paciente Referenciado	OK
Relatórios	Relatórios	OK

**- Módulo: Prontuário Eletrônico**

Identificação	Abas	Status
Pedidos	Pendentes e Agendados	OK
Requisição de Exames	Requisição de Exames	OK
Resultados	Resultados	OK

**b) SISTEMA DE GESTÃO DE MATERIAIS**

**- Módulo: Movimentação**

Identificação	Abas	Status
Cadastro	Cadastro	OK
Relatórios	Relatórios	OK
Insumos	Classificação	OK
	Insumos Padronizados	OK

Tipos de Movimentação	Transferências entre Depósitos	OK
	Financeira	OK
	Tipo de Bloqueio	OK
	Pessoa Jurídica	OK
Movimentação Balcão Farmácia	Cadastro de Paciente	OK
	Pedido	OK
	Histórico de Itens	OK
	Integração com o Sistema de Gestão Hospitalar	OK

**- Módulo: Inventário**

Identificação	Abas	Status
Cadastro	Cadastro	OK
Impressão de Fichas	Impressão de Fichas	OK
Selecionar Inventário	Selecionar Inventário	OK

**- Módulo: Compras**

Identificação	Abas	Status
Tabelas	Tabelas	OK
Solicitação de Compras	Itens	Ok
	Parcela	OK
	Requisitante	OK
	Situação do Item	OK
Solicitação de Fornecimento - SAF	Associação SAF/Fornecedor	Manutenção Preventiva
	Controle de Saldo	Manutenção Preventiva
	Empenho	Manutenção Preventiva
Pedido Online	Pré Solicitação de Compras	OK
	Pedido de Insumos	Ok
Gerência	Conceitos	OK
	Configuração de Gestão	OK
	Classificação ABC	OK

### c) SISTEMA DE REGULAÇÃO

Identificação	Abas	Status
Leitos	Solicitante	OK
	Regulador	OK
	Executante	OK
Consultas	Solicitante	OK
	Regulador	OK
	Executante	OK
Exames	Solicitante	OK
	Regulador	OK
	Executante	OK

### d) ADEQUAÇÃO

- Foi realizado processo de manutenção preventiva na aba "Solicitação de Fornecimento" do módulo "Movimentação" do Sistema de Gestão de Materiais.

#### 10.1.3. Atendimento Operacional aos Usuários

Foi mantido o acompanhamento de usuários (um profissional no local, permanentemente), visando a intensificar o uso dos Sistemas, ainda subutilizado pelos profissionais, para registro de atendimentos.

#### 10.1.4. Visitas Técnicas

O processo de visita técnica é de fundamental importância para o entrosamento entre as ações da Empresa e os objetivos do contrato, se apresentando como uma atividade que auxilia na elaboração de Plano de Trabalho.

Com isso, ao longo da vigência do Contrato nº 02/2015 ocorrerão visitas técnicas para avaliar as condições de informatização das Unidades e dos setores onde se encontram implantados os Sistemas.

- Não foram realizadas visitas técnicas no período, porém, foi mantido o acompanhamento aos usuários, visando a utilização dos Sistemas.

## 10.2. Demandas

As atividades sob demanda são aquelas em que o atendimento a usuários e execução de consultorias requer o acolhimento imediato e/ou pessoal, mesmo que tenham características rotineiras, mas, que não possuem periodicidade de execução, sendo executadas mediante solicitações de usuários ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas. Ainda se enquadram nessa categoria, os serviços previstos para serem realizados mediante agendamento, como reuniões técnicas, por exemplo.

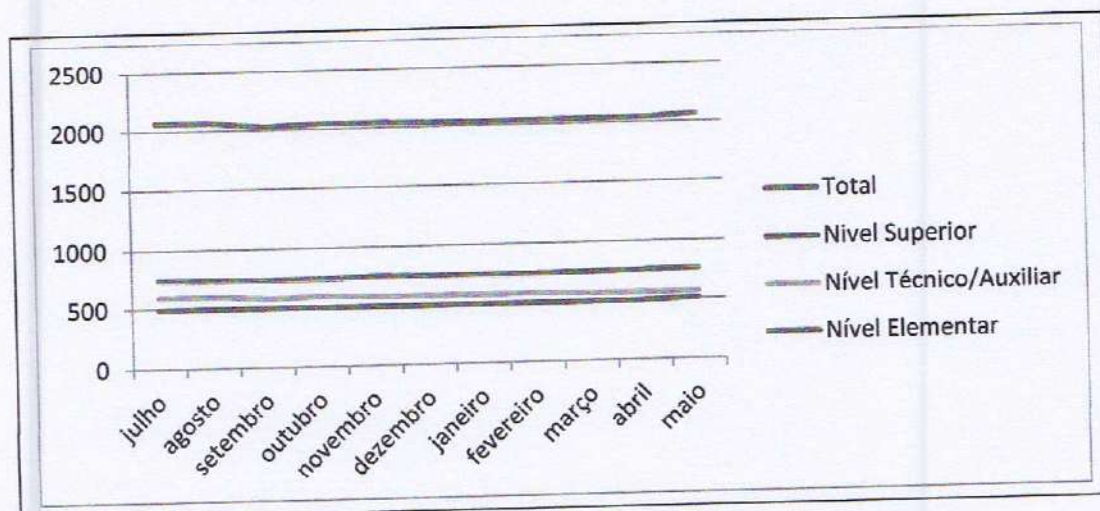
### 10.2.1. Chamados de Suporte

Os Chamados de Suporte visam dirimir dúvidas dos usuários na utilização dos Sistemas, assim como, solucionar eventuais inconformidades dos Sistemas.

Os chamados ocorridos via "service desk", em sua totalidade versaram sobre dúvidas e dificuldades do usuário em acessar as funcionalidades dos Sistemas. As dificuldades foram atendidas por recurso local.

**Observação:** Reitera-se que o "service desk" deve ser usado para toda e qualquer solicitação de suporte técnico. Esse canal disponibilizado pela Empresa gera número de controle (ticket) para cada chamado, registro do profissional solicitante, registro do profissional atendente, assim como, data de criação e data de encerramento e/ou *status* da solicitação.

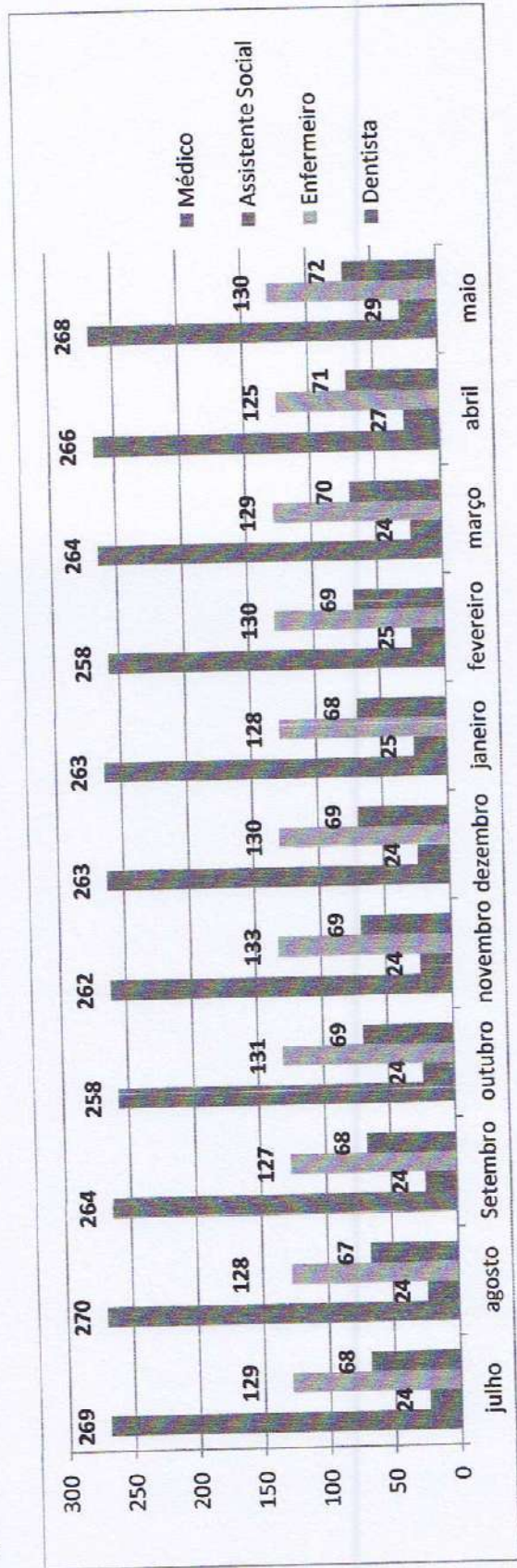
- a) **Universo Estimado de Usuários:** Informações com base nos dados registrados no DATASUS.





Tipo de Profissional	Jul./15	Ago./15	Set/15	Out/15	Nov./15	Dez./15	Jan./16	Fev./16	Mar./16	Abr./16	Mai./16
Nível Superior	746	742	735	736	753	747	744	746	751	757	764
Nível Técnico/Auxiliar	600	602	574	588	577	575	573	578	566	563	566
Nível Elementar	492	492	492	492	490	490	489	491	493	494	510
<b>Total de Profissionais na SMS</b>	<b>2069</b>	<b>2063</b>	<b>2030</b>	<b>2043</b>	<b>2046</b>	<b>2038</b>	<b>2030</b>	<b>2040</b>	<b>2037</b>	<b>2039</b>	<b>2064</b>

- Nível Superior





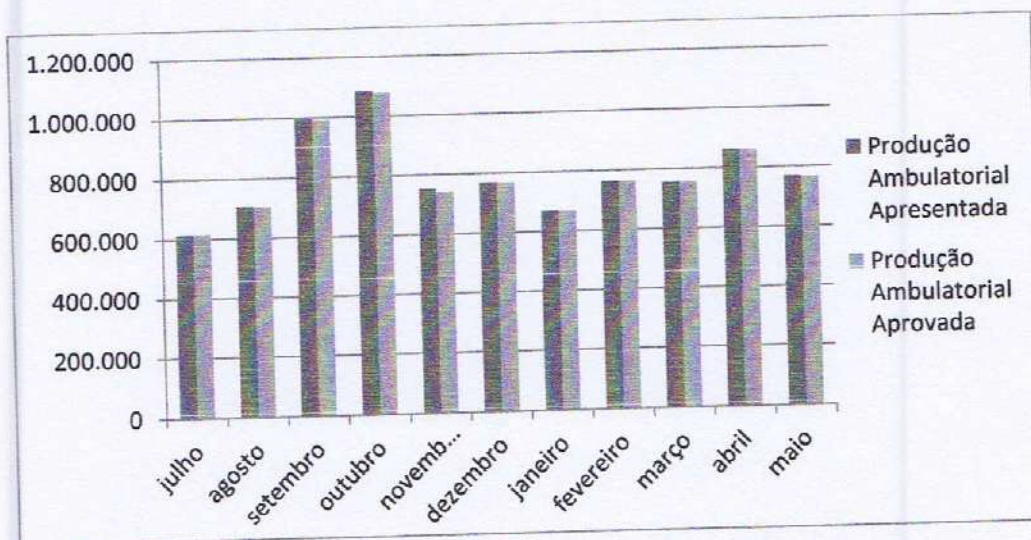
## 10.2.2. Consultoria Técnica

O serviço de consultoria atende:

- Analisar e aconselhar medidas visando à adoção de ações que viabilizem projetos de saúde com apoio dos Sistemas de Informação;
- Participação em reuniões técnicas institucionais, sempre que os técnicos sejam convidados: reportando a observação de Sistemas subutilizados.
- Comunicação sobre a existência de problemas que possam interferir no andamento dos serviços, de maneira à adoção de ações técnicas: Reiterada observação em relação à falta de registros nos Sistemas, conforme se pode observar pelos relatórios de atendimento e produção do Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves.
- Apoio na geração de serviços de prestação de contas hospitalar e ambulatorial;

### a) Dados computados no Sistema do Ministério da Saúde, no período:

- Produção Ambulatorial



Produção	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan/16	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.
Apresentada	615.046	706.622	994.477	1.084.524	752.704	770.027	670.225	763.861	756.466	860.576	769.638
Aprovada	614.899	703.669	991.114	1.076.917	739.979	768.860	669.160	762.571	755.269	859.530	766.653
Status	99,98%	99,58%	99,66%	99,30%	98,31%	99,85%	99,84%	99,83%	99,84%	99,88%	99,61%

- AIH



**b) Dados de Produção e Registro Mensal do Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves.**

- Produção Total no Período

Clínica	Quantidade
Urgência	10.401
Classificação de Risco	0
Atendimento Médico	0

- Registro Mensal de Urgência Clínica

Clínica	Total
Medicina Interna / Clínica Médica	9.164
Ortopedia e Traumatologia	1.205
Psiquiatria	32
<b>TOTAL</b>	<b>10.401</b>

**Observação: 1.** O Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves foi considerado como estratégico para acompanhamento mensal.

2. Reiterada a observação dos Sistemas não estarem sendo utilizados de acordo com as necessidades de informatização e agilização dos serviços.

### 10.2.3. Manutenções

- Preventiva: o serviço de manutenção preventiva será realizado mensalmente, como forma de minimizar a ocorrência de falhas ou queda de desempenho dos Sistemas.
- Corretiva e Emergencial: os serviços serão realizados quando forem observadas falhas ou queda de desempenho nos Sistemas.
  - o Como continuidade, foi realizado processo de prevenção na aba “solicitação de fornecimento” do módulo “Movimentação” do Sistema de Gestão de Materiais.
  - o Não foi realizada manutenções corretiva ou emergencial no período.

## 11. CONSIDERAÇÕES GERAIS

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 Saúde do município de São João de Meriti 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 dos profissionais do município, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A ECO SISTEMAS executa seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores das Unidades 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.

# ANEXOS

## POSTO DE ASSISTENCIA MEDICA DR ABDON

Período...: 01/05/2016 a 31/05/2016

Turno da Todos

### Urgência

Clínica	Total
MEDICINA INTERNA/CLINICA I	9.164
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOC	1.205
PSIQUIATRIA	32
<b>Total por Setor</b>	<b>10.401</b>

### Totais no Período

Acolhimento	0
Emergência	0
Urgência	10.401
Classificação de Risco	0
Atendimento Médico	0
Internação de Observação	0
Classificação da Emergência	0




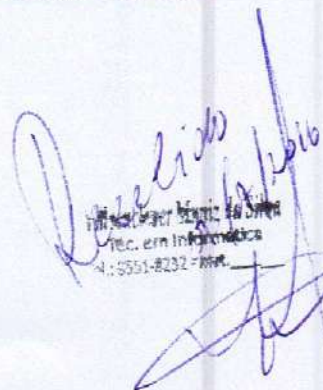
# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

## SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

**ECO**  
SISTEMAS

Período: Junho de 2016.

Recebido  
04/07/2016  


  
Instituto de Tecnologia de São Paulo  
Téc. em Informática  
N.: 0551-8232-1000



## 1. APRESENTAÇÃO

A ECO – Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda. apresenta à Secretaria Municipal de Saúde do Município de São João de Meriti, através deste Relatório Técnico de Atividades Mensal, a situação da execução do objeto:

*“Prestação de Serviços Técnico e Manutenção de Sistemas de Tecnologia da Informação e Consultoria Técnica”.*

O Relatório abrange as ações desenvolvidas no período de 01 de junho de 2016 a 30 de junho de 2016, trazendo informações sobre as atividades ocorridas e também sobre encaminhamento para ações futuras.

Para melhor exposição e visualização das ações, o Relatório terá um resumo das principais atividades desenvolvidas durante o período, acompanhado de um quadro sintético consolidado de todas as atividades/fases.

Além disso, o Relatório reafirma a forma de desenvolvimento e a qualificação do Projeto, itens que estarão presentes mensalmente, quando de conta das atividades desenvolvidas.



## 2. OBJETIVO

O presente Relatório tem por objetivo a divulgação e prestação de contas das atividades de prestação do objeto do Contrato nº 02/2015, bem como o cumprimento do Termo de Referência, Edital e seus anexos constantes do Processo 383-2013, licitado pelo CISBAF, no que diz respeito a apresentação das práticas de gestão da Rede de Saúde do município de São João de Meriti, em forma de Relatório mensal para a Secretaria Municipal de Saúde, durante os doze meses de vigência do Contrato.

## 3. SUMÁRIO EXECUTIVO

O período de 01 junho a 30 de junho de 2016 foi utilizado para o cumprimento das atividades rotineiras; para a execução de manutenções, para o atendimento de suporte técnico e processos de consultoria.

As principais atividades inerentes ao Contrato nº 02/2015 são:

- **Treinamento:** abrange a capacitação dos usuários na utilização das funcionalidades, capacitação das equipes de gerenciamento na utilização das funcionalidades de acompanhamento e gestão.
- **Manutenção / Suporte Técnico:** corresponde ao suporte técnico para sanar dúvidas relacionadas à instalação, configuração e uso do software ou para correções de problemas de softwares, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução.
- **Consultoria Técnica:** corresponde ao serviço prestado para apoiar os gerentes, auxiliando na tomada de decisões estratégicas, pela identificação e investigação de problemas pertinentes às políticas públicas de saúde, procedimentos e atendimento à população.





#### 4. PROJETO

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial hospitalar, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas. A Secretaria Municipal de Saúde de São João de Meriti, através do Contrato 02/2015 demonstra que entende a essencialidade do uso da tecnologia da informação para o contínuo aperfeiçoamento de prestação de serviços de saúde.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência, Edital e Contrato.

A ECO Sistemas vem desenvolvendo o projeto de informatização da Rede de Saúde do Município de São João de Meriti baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da Secretaria Municipal de Saúde.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto. Com isso, o projeto de informatização da Rede de Saúde da Cidade de São João visa entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.



### Áreas de Conhecimento

Fonte: Representação Livre, baseada nas áreas descritas no PMBOK.

O Projeto acata as seguintes premissas, atendendo aos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas (Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normatizados –DN; Instruções de Trabalho-IT):

- **PLANO DA QUALIDADE (DN- 58)**

O planejamento da qualidade identifica os padrões de qualidade relevantes para o projeto, estabelecendo as métricas de qualidade e o plano de melhorias no processo.

- **PLANO DE RECURSOS HUMANOS (DN-59)**

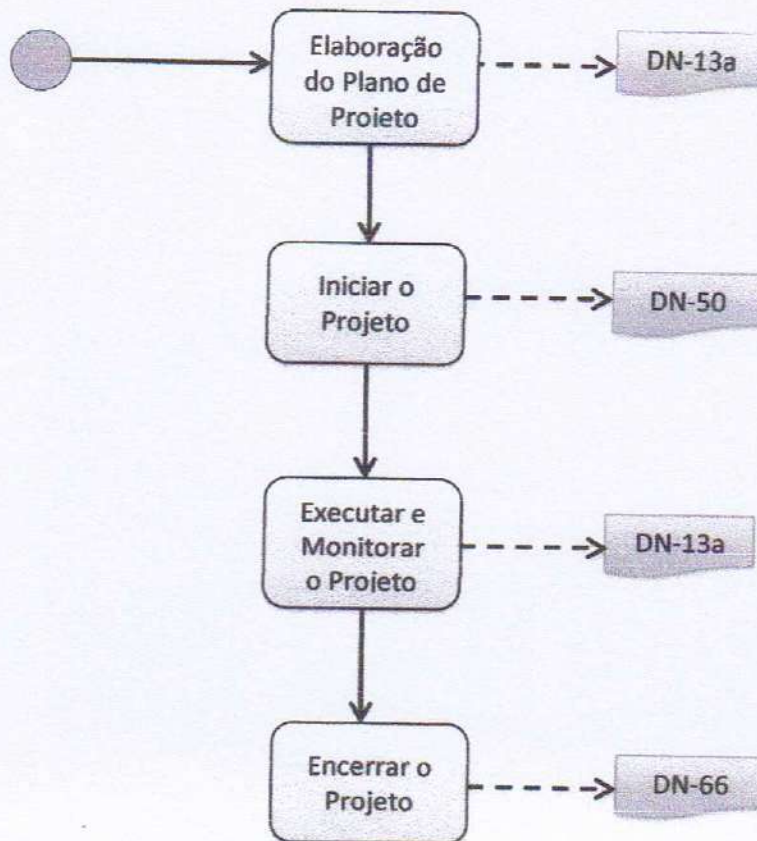
O planejamento de recursos humanos visa à identificação do quantitativo de profissionais e funções para atender a cada um dos grupos de atividades, as



responsabilidades e as relações hierárquicas para o desenvolvimento do projeto, estabelecendo seu organograma.

▪ **PLANO DE COMUNICAÇÕES (DN-60)**

O planejamento de comunicações visa determinar as necessidades de informação e de comunicação das partes interessadas no projeto.



Como primeiro passo, a ECO Sistemas elaborou o Plano de Projeto (DN-13a) onde constam as informações básicas do projeto e estão anexados os demais documentos normativos que são utilizados (DN-60: Plano de Comunicações; DN-59: Plano de Recursos Humanos).

As atividades são controladas, com ajustes nos marcos e recursos humanos, se necessário. Todos os ajustes são registrados no DN-13a: Plano de Projeto e em seus planos anexos, de forma a subsidiar discussões técnicas e evolução do projeto.



Desta forma, os documentos normatizados que são usados no projeto, além de outros cuja utilização é agregada em cada etapa, como os documentos de treinamento, por exemplo, seguem descritos.

- Plano de Projeto (DN-13a): O plano de projeto contém as características do projeto, o planejamento estratégico para a implantação, a equipe do projeto, a estrutura analítica do projeto, a infraestrutura necessária, o planejamento e controle de marcos, além dos planos anexos;
- Plano de Recursos Humanos (DN-59): O plano de recursos humanos define a equipe do projeto, destacando as responsabilidades e o organograma do projeto;
- Plano de Comunicações (DN-60): O plano de comunicações é responsável por 90% do tempo do gerente de contas no processo de implantação, já que têm por objetivo definir quais são os interessados do projeto, o tipo de comunicação e o canal necessário para garantir a boa gestão de informação do projeto;

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, as normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

Durante toda a vigência do projeto, a Empresa gerencia sua qualidade através dos processos preconizados pelo PMBOK:

- **Planejamento da Qualidade (DN-58 – Plano da Qualidade):** O planejamento identifica os padrões de qualidade relevantes para o projeto e determina como satisfazê-los.
- **Realização da Garantia da Qualidade (DN-70 – Garantia da qualidade):** A garantia da qualidade se aplica as atividades de qualidade planejadas e garantem que os processos necessários para atender aos requisitos sejam realizados.
- **Realização do Controle da Qualidade (DN- 122 – Avaliação da Qualidade dos serviços Prestados):** Processo que monitora os resultados obtidos, a fim de determinar se eles estão de acordo com os padrões relevantes de qualidade e identifica as maneiras de eliminar as causas de desempenho insatisfatório.

Ciclo da Garantia da Qualidade:





## 5. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normatizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

No Município de São João de Meriti não é diferente, ficando a gerência do contrato com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

## 6. ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a gestão de saúde do Município e os profissionais das Unidades da Rede de Saúde podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.



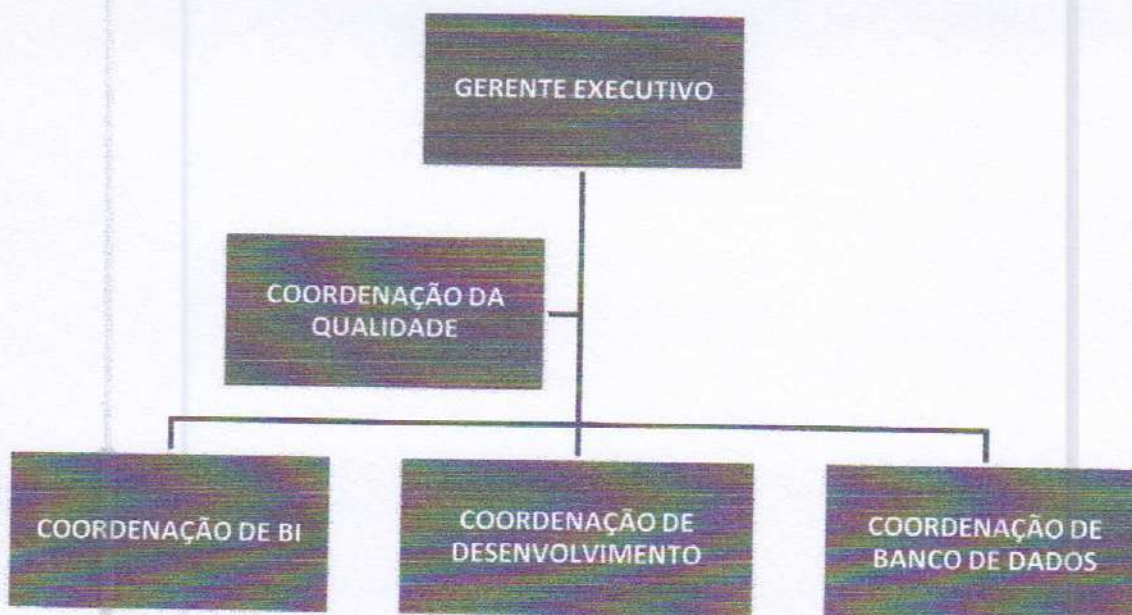
### ORGANOGRAMA DIRETO



### Responsabilidades

- **Coordenador de Contratos:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;
- **Gerência do Projeto:** Responsável pela organização do projeto, com o controle da Unidade;
- **Coordenação de Implantação:** Responsável pelo planejamento e execução do *startup* do projeto;

### ORGANOGRAMA DE APOIO





## Responsabilidades

- **Coordenação da Qualidade:** Responsável pelos processos requeridos para garantir que o projeto irá satisfazer as necessidades técnicas assistenciais e operacionais da Rede de Saúde do Município de São João de Meriti;
- **Coordenação de BI:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões;
- **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Módulos dos Sistemas;
- **Coordenação de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança.

## 7. ATIVIDADES CONTRATADAS

### 7.1. Suporte

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso dos Sistemas de Gestão Hospitalar, Gestão de Materiais, Regulação e *Business Intelligence* ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 através de E-mail de Acionamento de Suporte Técnico e Telefone para contato.

## **7.2. 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 Emergencial:** Atividade necessária para correção de problemas que ocasionem a paralisação parcial ou total dos sistemas e classificada como prioritária.

## **7.3. Consultoria Técnica**

Serviço prestado para apoiar os gerentes e as equipes de trabalho, auxiliando na tomada de decisões estratégicas, pela identificação e investigação de problemas pertinentes às políticas públicas de saúde, procedimentos e atendimento à população.

## **7.4. 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 se dá atendendo as prioridades estabelecidas pelas gerências.

- a) **Treinamento para Gerentes:** Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gerentes, 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 gerentes. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## 8. SISTEMAS

### 8.1. Gestão Hospitalar

Conjunto de soluções para a administração hospitalar. O Sistema de Gestão Hospitalar se apresenta modularmente, com a função de ser uma ferramenta que contribua na melhoria da prestação de cuidados de saúde.

- a) **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;
- b) **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;
- c) **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;
- d) **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.
- e) **Laboratório:** Apoia as ações realizadas na instalação destinada à realização de exames biológicos, microbiológicos, sorológicos, químicos, imunohematológicos, hematológicos, biofísicos, citológicos, patológicos, ou outros exames, de material ou amostra do paciente, com a finalidade de fornecer informações para o



diagnóstico, prevenção ou tratamento de qualquer doença ou deficiência de seres humanos, ou para avaliação da saúde dos mesmos.

- f) Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP):** Ferramenta de apoio ao registro médico e acompanhamento de pacientes internados e em atendimento ambulatorial. Integra-se aos módulos administrativos e assistenciais;

## 8.2. Gestão de Materiais

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 Sistema de Gestão Hospitalar, o Sistema de Gestão de Materiais se apresenta de forma modular.

- a) Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos insumos em uso pela Administração.
- b) 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.
- c) Compras:** Controle de Movimentações de Entrada, Saída e Transferência de Insumos (Materiais e Medicamentos).
- d) Pedido Online:** Permite a realização de pedidos em tempo real a partir de qualquer ponto onde o módulo esteja implantado. A rotina de pedidos online permite cadastramento de solicitações de insumos, originadas dos setores requisitantes.
- e) Gerência:** Permite aos gerentes realizar análises dos dados gerados pelos módulos do Sistema, avaliando o consumo e a necessidade de ressuprimento das Unidades.

## 8.3. Business Intelligence

Ambiente de BI que transforma dados em informações para tomada de ação gerencial.



## 8.4. Regulação

Portal Web voltado para organização do fluxo das demandas de prestação de serviços de saúde especializados, nas diversas linhas de cuidados (leitos, exames e consultas).

## 9. ESCOPO (UNIDADES)

O escopo do Projeto contratado prevê o atendimento a quatro Postos Médicos Sanitários, dois Postos de Saúde, um Programa Especial, uma Unidade de Pronto Atendimento, um Centro de Saúde, além da Sede da Secretaria Municipal de Saúde, da Farmácia Central e do Almoxarifado Central. Como segue:

- ✓ Almoxarifado Central
- ✓ Centro de Saúde Aníbal Viriato de Azevedo
- ✓ Farmácia Central
- ✓ Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves
- ✓ Posto de Saúde Coelho da Rocha
- ✓ Posto Médico Sanitário de Éden
- ✓ Posto Médico Sanitário Jardim Sumaré
- ✓ Posto Médico Sanitário Vila São João
- ✓ Posto Médico Sanitário Vila União
- ✓ Programa de Prevenção do Câncer (Espaço Family)
- ✓ Secretaria Municipal de Saúde
- ✓ Upa 24h Jardim Íris



## 10. ATIVIDADES

### 10.1. Rotina/Prevenção

As atividades de rotina/prévia são aquelas de periodicidade previamente definida para execução (semanal, para Bancos de Dados /Configuração, e mensal).

#### 10.1.1. Banco de Dados/Configuração

##### a) MANUTENÇÃO SERVIÇO JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

##### b) LIMPEZA DE PASTA DE LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

##### c) VERIFICAÇÃO DE INTEGRAÇÃO GESTÃO DE MATERIAIS / GESTÃO HOSPITALAR

A integração do Sistema de Gestão de Materiais com o Sistema de Gestão Hospitalar visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.



#### **d) LIBERAÇÃO DE ESPAÇO NO SERVIDOR**

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da Secretaria Municipal de Saúde de São João de Meriti.

#### **e) LIMPEZA DOS ARQUIVOS TRANSACTION LOG**

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

#### **f) VERIFICAÇÃO DA ROTINA DE BACKUP FULL E LOG**

A rotina de *backup full* visa a realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

#### **g) REINDEXAÇÃO DAS BASES DE DADOS**

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

#### **h) ANÁLISE DA PERFORMANCE DO SQL SERVER**

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).



A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde no município de São João de Meriti.

### 10.1.2. Atendimento Operacional aos Sistemas

Os atendimentos operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacionais dos Sistemas.

Durante a execução dos atendimentos operacionais, além da observação dos acolhimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento de cada 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:

#### a) SISTEMA DE GESTÃO HOSPITALAR

##### - Módulo: Urgência e Emergência

Identificação	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
	Classificação de Risco	OK
Atendimento Médico	Prescrição	OK
	Receita	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Histórico	Ok
	SADT	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Coleta de Material	Coleta de Material	OK



Enfermagem	Registro de Enfermagem/Nível Técnico	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto de Enfermagem	OK
	Devolução/Descarte do Posto de Enfermagem	OK
Remoção de Paciente	Baixa de Boletim e Remoção	OK
Mapa de Leitos	Movimentação	OK
	Permuta	OK

**- Módulo: Radiologia**

Identificação	Abas	Status
Pedidos	Solicitações	OK
	Pedidos Agendados	OK
	Pedidos Pendentes	OK
Resultados	Resultados	OK

**- Módulo: Cadastro**

Identificação	Abas	Status
Cadastro do Paciente	Cadastro do Paciente	OK
Histórico do Paciente	Histórico do Paciente	OK

**- Módulo: Faturamento**

Identificação	Abas	Status
AIH	AIH	OK
BPA	Competência para Faturamento	Manutenção Preventiva
	Crítica da Produção	Manutenção Preventiva
	Erros	Manutenção Preventiva
	Geração de Arquivos	Manutenção Preventiva
APAC	Produção	OK
	Renovação	OK
	Fechamento de Produção	OK





Tabelas	Básicas	OK
	Fornecedor	OK
Relatórios	AIH	OK
	BPA	OK
	APAC	OK

**- Módulo: Laboratório**

Identificação	Abas	Status
Pedidos	Pendentes e Agendados	OK
Requisição de Exames	Requisição de Exames	OK
Monitoração	Exames	OK
	Resultados	OK
Tabelas	Tabelas	OK
Paciente Referenciado	Paciente Referenciado	OK
Relatórios	Relatórios	OK

**- Módulo: Prontuário Eletrônico**

Identificação	Abas	Status
Pedidos	Pendentes e Agendados	OK
Requisição de Exames	Requisição de Exames	OK
Resultados	Resultados	OK

**b) SISTEMA DE GESTÃO DE MATERIAIS**

**- Módulo: Movimentação**

Identificação	Abas	Status
Cadastro	Cadastro	OK
Relatórios	Relatórios	OK
Insumos	Classificação	OK
	Insumos Padronizados	OK



Tipos de Movimentação	Transferências entre Depósitos	OK
	Financeira	OK
	Tipo de Bloqueio	OK
	Pessoa Jurídica	OK
Movimentação Balcão Farmácia	Cadastro de Paciente	OK
	Pedido	OK
	Histórico de Itens	OK
	Integração com o Sistema de Gestão Hospitalar	OK

**- Módulo: Inventário**

Identificação	Abas	Status
Cadastro	Cadastro	OK
Impressão de Fichas	Impressão de Fichas	OK
Selecionar Inventário	Selecionar Inventário	OK

**- Módulo: Compras**

Identificação	Abas	Status
Tabelas	Tabelas	OK
Solicitação de Compras	Itens	Ok
	Parcela	OK
	Requisitante	OK
	Situação do Item	OK
Solicitação de Fornecimento - SAF	Associação SAF/Fornecedor	OK
	Controle de Saldo	OK
	Empenho	OK
Pedido Online	Pré Solicitação de Compras	OK
	Pedido de Insumos	Ok
Gerência	Conceitos	OK
	Configuração de Gestão	OK
	Classificação ABC	OK



### c) SISTEMA DE REGULAÇÃO

Identificação	Abas	Status
Leitos	Solicitante	OK
	Regulador	OK
	Executante	OK
Consultas	Solicitante	OK
	Regulador	OK
	Executante	OK
Exames	Solicitante	OK
	Regulador	OK
	Executante	OK

### d) ADEQUAÇÃO

- Foi realizado processo de manutenção preventiva na aba "BPA" do módulo "Faturamento" do Sistema de Gestão Hospitalar.

#### 10.1.3. Atendimento Operacional aos Usuários

Foi mantido o acompanhamento de usuários (um profissional no local, permanentemente), visando a intensificar o uso dos Sistemas, ainda subutilizado pelos profissionais, para registro de atendimentos.

#### 10.1.4. Visitas Técnicas

O processo de visita técnica é de fundamental importância para o entrosamento entre as ações da Empresa e os objetivos do contrato, se apresentando como uma atividade que auxilia na elaboração de Plano de Trabalho.

Com isso, ao longo da vigência do Contrato nº 02/2015 ocorrerão visitas técnicas para avaliar as condições de informatização das Unidades e dos setores onde se encontram implantados os Sistemas.

- o Não foram realizadas visitas técnicas no período, porém, foi mantido o acompanhamento aos usuários, visando a utilização dos Sistemas.



## 10.2. Demandas

As atividades sob demanda são aquelas em que o atendimento a usuários e execução de consultorias requer o acolhimento imediato e/ou pessoal, mesmo que tenham características rotineiras, mas, que não possuem periodicidade de execução, sendo executadas mediante solicitações de usuários ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas. Ainda se enquadram nessa categoria, os serviços previstos para serem realizados mediante agendamento, como reuniões técnicas, por exemplo.

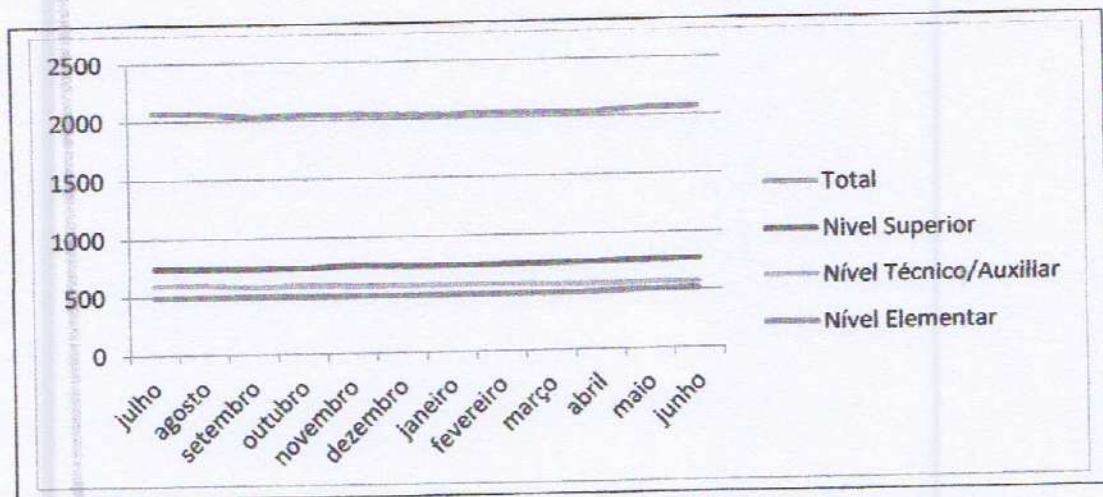
### 10.2.1. Chamados de Suporte

Os Chamados de Suporte visam dirimir dúvidas dos usuários na utilização dos Sistemas, assim como, solucionar eventuais inconformidades dos Sistemas.

Os chamados ocorridos via "service desk", em sua totalidade versaram sobre dúvidas e dificuldades do usuário em acessar as funcionalidades dos Sistemas. As dificuldades foram atendidas por recurso local.

**Observação:** Reitera-se que o "service desk" deve ser usado para toda e qualquer solicitação de suporte técnico. Esse canal disponibilizado pela Empresa gera número de controle (ticket) para cada chamado, registro do profissional solicitante, registro do profissional atendente, assim como, data de criação e data de encerramento e/ou *status* da solicitação.

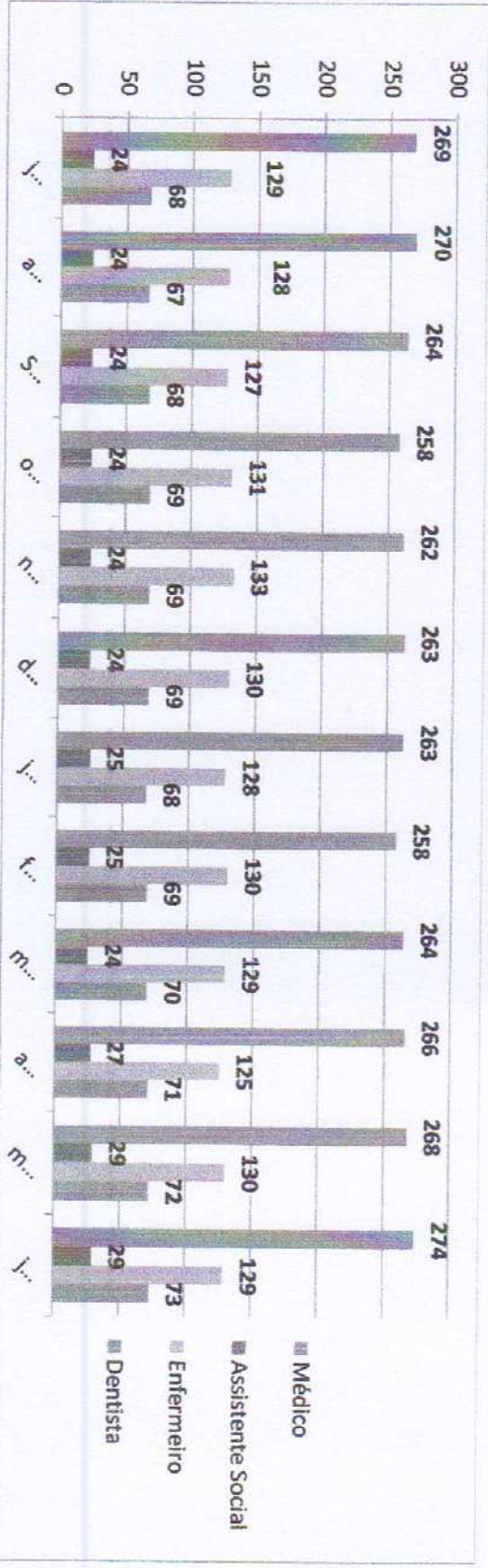
- a) **Universo Estimado de Usuários:** Informações com base nos dados registrados no DATASUS.





Tipo de Profissional	Jul./15	Ago./15	Sep/15	Out/15	Nov./15	Dez./15	Jan./16	Fev./16	Mar./16	Abr./16	Mai./16	Jun./16
Nivel Superior	746	742	735	736	753	747	744	746	751	757	764	771
Nivel Técnico/Auxiliar	600	602	574	588	577	575	573	578	566	563	566	567
Nivel Elementar	492	492	492	492	490	490	489	491	493	494	510	509
<b>Total de Profissionais na SMS</b>	<b>2069</b>	<b>2063</b>	<b>2030</b>	<b>2043</b>	<b>2046</b>	<b>2038</b>	<b>2030</b>	<b>2040</b>	<b>2037</b>	<b>2039</b>	<b>2064</b>	<b>2070</b>

- Nivel Superior





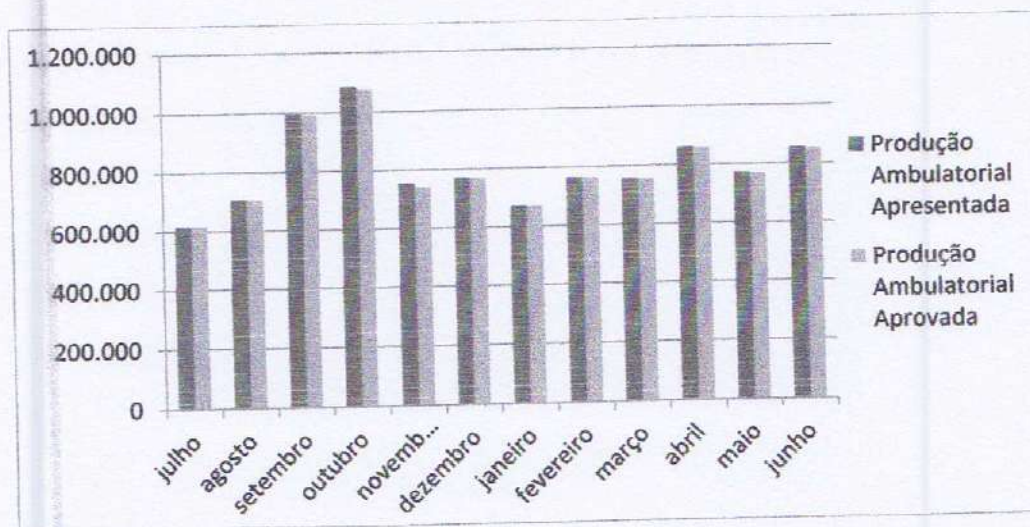
## 10.2.2. Consultoria Técnica

O serviço de consultoria atende:

- Analisar e aconselhar medidas visando à adoção de ações que viabilizem projetos de saúde com apoio dos Sistemas de Informação;
- Participação em reuniões técnicas institucionais, sempre que os técnicos sejam convidados: reportando a observação de Sistemas subutilizados.
- Comunicação sobre a existência de problemas que possam interferir no andamento dos serviços, de maneira à adoção de ações técnicas: Reiterada observação em relação à falta de registros nos Sistemas, conforme se pode observar pelos relatórios de atendimento e produção do Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves.
- Apoio na geração de serviços de prestação de contas hospitalar e ambulatorial;

### a) Dados computados no Sistema do Ministério da Saúde, no período:

- Produção Ambulatorial



Produção	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan/16	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.
Apresentada	615.046	706.622	994.477	1.084.524	752704	770027	670225	763861	756466	860576	769638	854735
Aprovada	614.899	703.669	991.114	1.076.917	739979	768860	669160	762571	755269	859530	766653	852725
Status	99,98%	99,58%	99,66%	99,30%	98,31%	99,85%	99,84%	99,83%	99,84%	99,88%	99,61%	99,76%



- AIH



**b) Dados de Produção e Registro Mensal do Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves.**

- Produção Total no Período

Clínica	Quantidade
Urgência	11.986
Classificação de Risco	0
Atendimento Médico	0

- Registro Mensal de Urgência Clínica

Clínica	Total
Medicina Interna / Clínica Médica	10.296
Ortopédia e Traumatologia	1.615
Psiquiatria	75
<b>TOTAL</b>	<b>11.986</b>

**Observação: 1.** O Posto de Assistência Médica Dr. Abdon Gonçalves foi considerado como estratégico para acompanhamento mensal.



2. Reiterada a observação dos Sistemas não estarem sendo utilizados de acordo com as necessidades de informatização e agilização dos serviços.

### 10.2.3. Manutenções

- Preventiva: o serviço de manutenção preventiva será realizado mensalmente, como forma de minimizar a ocorrência de falhas ou queda de desempenho dos Sistemas.
- Corretiva e Emergencial: os serviços serão realizados quando forem observadas falhas ou queda de desempenho nos Sistemas.
  - o Como continuidade, foi realizado processo de prevenção na aba "BPA" do módulo "Faturamento" do Sistema de Gestão Hospitalar.
  - o Não foi realizada manutenções corretiva ou emergencial no período.

## 11. CONSIDERAÇÕES GERAIS

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 Saúde do município de São João de Meriti 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 dos profissionais do município, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A ECO SISTEMAS executa seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores das Unidades 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.





PROTOCOLO DE ASSISTENCIA MEDICA DA ABONG

# ANEXOS

**POSTO DE ASSISTENCIA MEDICA DR ABDON GONCALVES**  
**Registro Mensal de Urgência por Clínica**

Período ... 01/06/2016 a 30/06/2016

Mês:	junho	Total	< 1	1 a 4	5 a 9	10 a 14	15 a	20 a 29	30 a	40 a 49	50 a	60 a	70 a 79	=> 80 ano
MEDICINA INTERNA/CLINICA MÉDICA	10.296	25	8	14	178	877	1.904	1.623	1.545	1.647	1.313	742	420	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1.615	18	40	50	111	140	301	275	209	226	129	71	45	
PSIQUIATRIA	75	0	1	0	0	4	10	19	18	16	4	0	3	
<b>Total Mensal:</b>	<b>11.986</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>64</b>	<b>289</b>	<b>1.021</b>	<b>2.215</b>	<b>1.917</b>	<b>1.772</b>	<b>1.889</b>	<b>1.446</b>	<b>813</b>	<b>468</b>	

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 03/2015

## Valores exigidos

## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI                      **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 29.138.336/0001-05  
**RAZÃO SOCIAL:** PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS  
**ENDEREÇO:** AV. PRESIDENTE LINCOLN, 899 BAIRRO VILAR DOS TELES CEP 25555-200  
**MUNICÍPIO:** SÃO JOÃO DE MERITI                      **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO/ MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NO USO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA TÉCNICA EM GESTÃO DE SAÚDE DE ACORDO COM O PROCESSO 383/2014 (CISBAF) - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - PREGÃO PRESENCIAL SRP 003/2015 (CISBAF).

**PERÍODO:** JANEIRO DE 2016

**CONTA PARA DEPÓSITO:** BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 540,96	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA**                      **R\$ 36.064,00**

#### SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Aliquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	36.064,00	2%	721,28	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:**                      **R\$ 35.523,04**

Rio de Janeiro, RJ, em 10/02/2016

39.185.269/0001-25

ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
São Francisco - CEP 24.360-440

NITERÓI - RJ

Assinatura:

  
 Marcelo Antônio Golstorff  
 Gerência Comercial

Recebido  
 10/02/2016

Recebido  
 10/02/2016

Prefeitura Municipal de São João de Meriti - RJ  
 Rua...  
 Tel: (21) 2551-4232

## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 29.138.336/0001-05  
**RAZÃO SOCIAL:** PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS  
**ENDEREÇO:** AV. PRESIDENTE LINCOLN, 899 BAIRRO VILAR DOS TELES CEP 25555-200  
**MUNICÍPIO:** SÃO JOÃO DE MERITI **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO/ MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NO USO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA TÉCNICA EM GESTÃO DE SAÚDE DE ACORDO COM O PROCESSO 383/2014 (CISBAF) - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - PREGÃO PRESENCIAL SRP 003/2015 (CISBAF).

PERÍODO: FEVEREIRO DE 2016

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 540,96	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>VALOR TOTAL DA NOTA</b>		<b>R\$ 36.064,00</b>			

### SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	36.064,00	2%	721,28	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:** R\$ 35.523,04

Rio de Janeiro, RJ, em 07/03/2016

39.185.269/0001-25

**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440

**NITERÓI - RJ**

Assinatura:



Marcelo Antônio Golstorff  
 Gerência Comercial

*Recebido  
 14/04/2016*

*Wilson... de Siqueira  
 Tópicos em Informática*

*Realizado  
 14/04/2016*

## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 29.138.336/0001-05  
**RAZÃO SOCIAL:** PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS  
**ENDEREÇO:** AV. PRESIDENTE LINCOLN, 899 BAIRRO VILAR DOS TELES CEP 25555-200  
**MUNICÍPIO:** SÃO JOÃO DE MERITI **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO/ MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NO USO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA TÉCNICA EM GESTÃO DE SAÚDE DE ACORDO COM O PROCESSO 383/2014 (CISBAF) - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - PREGÃO PRESENCIAL SRP 003/2015 (CISBAF).

PERÍODO: MARÇO DE 2016

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

#### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 540,96	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA** **R\$ 36.064,00**

SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	36.064,00	2%	721,28	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:** **R\$ 35.523,04**

Rio de Janeiro, RJ, em 04/04/2016

39.185.269/0001-25

ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.

Rua Rui Barbosa, nº 606 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440

NITERÓI - RJ

Assinatura:

  
 \_\_\_\_\_  
 Marcelo Antônio Golstorff  
 Gerência Comercial

Recebido  
 K/04/2016

Recebido  
 04/04/2016

Prefeitura Municipal de São João de Meriti  
 Rua...  
 Niterói - RJ

## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 29.138.336/0001-05  
**RAZÃO SOCIAL:** PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS  
**ENDEREÇO:** AV. PRESIDENTE LINCOLN, 899 BAIRRO VILAR DOS TELES CEP 25555-200  
**MUNICÍPIO:** SÃO JOÃO DE MERITI **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO/ MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NO USO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA TÉCNICA EM GESTÃO DE SAÚDE DE ACORDO COM O PROCESSO 383/2014 (CISBAF) - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - PREGÃO PRESENCIAL SRP 003/2015 (CISBAF).

PERÍODO: ABRIL DE 2016

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 540,96	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA** **R\$ 36.064,00**

SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	36.064,00	2%	721,28	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:** **R\$ 35.523,04**

Rio de Janeiro, RJ, em 04/05/2016

39.185.269/0001-25

**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**  
 Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440  
**NITERÓI - RJ**

Assinatura:

*[Assinatura]*

---

Marcelo Antônio Golstorff  
 Gerência Comercial

William César Mendes de Silva  
 Rec. em Informática  
 rel. 2584-827/2016

*[Assinatura]*

Recibido  
 07/07/2016

*[Assinatura]*

9/6/16

## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 29.138.336/0001-05  
**RAZÃO SOCIAL:** PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS  
**ENDEREÇO:** AV. PRESIDENTE LINCOLN, 899 BAIRRO VILAR DOS TELES CEP 25555-200  
**MUNICÍPIO:** SÃO JOÃO DE MERITI **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO/ MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NO USO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA TÉCNICA EM GESTÃO DE SAÚDE DE ACORDO COM O PROCESSO 383/2014 (CISBAF) - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - PREGÃO PRESENCIAL SRP 003/2015 (CISBAF).

PERÍODO: MAIO DE 2016

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 540,96	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>VALOR TOTAL DA NOTA</b>			<b>R\$ 36.064,00</b>		

#### SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	36.064,00	2%	721,28	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR: R\$ 35.523,04**

Rio de Janeiro, RJ, em 06/05/2016

39.185.269/0001-25


ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
São Francisco - CEP 24.360-440

NITERÓI - RJ

Assinatura:

  
 \_\_\_\_\_  
 Marcelo Antão Golstorff  
 Gerência Comercial

Recebido  
 07/07/2016  


Recebido  
 07/07/2016  
  
 Prefeitura Municipal de São João de Meriti  
 Pz. de Informática  
 Tel. 5534-8700



## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 29.138.336/0001-05  
**RAZÃO SOCIAL:** PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS  
**ENDEREÇO:** AV. PRESIDENTE LINCOLN, 899 BAIRRO VILAR DOS TELES CEP 25555-200  
**MUNICÍPIO:** SÃO JOÃO DE MERITI **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

INSTALAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO/ MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NO USO DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA TÉCNICA EM GESTÃO DE SAÚDE DE ACORDO COM O PROCESSO 383/2014 (CISBAF) - ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - PREGÃO PRESENCIAL SRP 003/2015 (CISBAF).

PERÍODO: JUNHO DE 2016

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 540,96	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA** **R\$ 36.064,00**

**SERVIÇO PRESTADO:**

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Aliquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	36.064,00	2%	721,28	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:** **R\$ 35.523,04**

Rio de Janeiro, RJ, em 04/07/2016

39.185.269/0001-25

**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.300-440

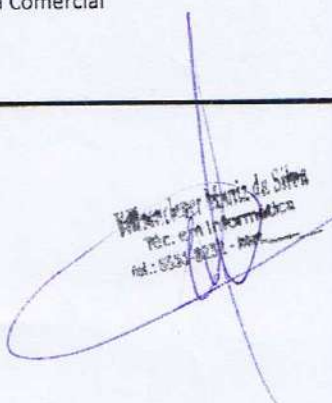
**NITERÓI - RJ**

Assinatura:

  
 Maroely Antão Golstorff  
 Gerência Comercial

*Recebido  
 07/07/2016  
 @*

*Recebido  
 07/07/2016*





**Prefeitura Municipal de Niterói**

**Secretaria Municipal de Fazenda**

**Superintendência de Fiscalização Tributária Coord. de Planejamento e Fiscalização**

**Rua da Conceição, 100 - Centro - Niterói - RJ - CEP 24020-084**



## NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e

Emissão (Horário de Brasília)  
**01/02/2016 16:55**

Período de Competência  
**2/2016**

Município de Prestação do Serviço  
**Niterói - RJ**

Reg. Especial Tributação  
**Nenhum**

Natureza da Operação  
**Tributação no Município de Niterói**

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

Razão Social

**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDIT**

CPF/CNPJ

**39.185.269/0001-25**

Inscrição Municipal  
**0780783**

Fone/Fax  
**(21)2220-8168**

Simplex Nacional  
**Não**

Incentivador Cultural  
**Não**

E-mail

**valdo@desenvolver.info**

Endereço

**Avenida Rui Barbosa, 605 Lote 012 Bairro São Francisco CEP 24360-440 Niterói - RJ**

### TOMADOR DE SERVIÇOS

Razão Social

**PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS**

CPF/CNPJ

**29.138.336/0001-05**

Inscrição Municipal

Fone/Fax

E-mail

**smssjmeriti@hotmail.com**

Endereço

**AVENIDA PRESIDENTE LINCOLN, 899 Bairro VILAR DOS TELES CEP 25555-200 São João de Meriti - RJ**

Código Tributação Município: 0107-Suporte técnico em informática, inclusive Instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados.

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Instalação, suporte técnico/manutenção e treinamento no uso de Sistemas de Tecnologia da Informação e consultoria técnica em gestão de saúde de acordo com o processo 383/2014 (CISBAF) - ata de registro de preços - Pregão Presencial SRP 003/2015 (CISBAF), referente a Julho/2015.

conta para depósito:

Banco Santander - 033

agência: 6001

Conta corrente: 13.000173-6

### RETENÇÕES FEDERAIS

PIS (R\$)	COFINS (R\$)	INSS (R\$)	IR (R\$)	CSLL (R\$)	Outras Retenções (R\$)
0,00	0,00	0,00	540,96	0,00	0,00

### VALORES

Valor dos Serviços (R\$)	Deduções (R\$)	Desconto Incondicionado (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)
36.064,00	0,00	0,00	36.064,00	2,00
ISS (R\$)	ISS Retido (R\$)	Desconto Condicionado (R\$)	Valor Líquido (R\$)	Valor Total da Nota (R\$)
721,28	0,00	0,00	35.523,04	<b>36.064,00</b>

### OUTRAS INFORMAÇÕES



**Prefeitura Municipal de Niterói**  
 Secretaria Municipal de Fazenda  
 Superintendência de Fiscalização Tributária Coord. de Planejamento e Fiscalização  
 Rua da Concelção, 100 - Centro - Niterói - RJ - CEP 24020-084



## NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e

Emissão (Horário de Brasília) **01/02/2016 16:56** Período de Competência **2/2016** Município de Prestação do Serviço **Niterói - RJ**  
 Reg. Especial Tributação **Nenhum** Natureza da Operação **Tributação no Município de Niterói**

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

Razão Social **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDIT**

CPF/CNPJ **39.185.269/0001-25**

Inscrição Municipal **0780783**

Fone/Fax **(21)2220-8168**

Simples Nacional **Não** Incentivador Cultural **Não**

E-mail **valdo@desenvolver.info**

Endereço **Avenida Rui Barbosa, 605 Lote 012 Bairro São Francisco CEP 24360-440 Niterói - RJ**

### TOMADOR DE SERVIÇOS

Razão Social **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS**

CPF/CNPJ **29.138.336/0001-05**

Inscrição Municipal

Fone/Fax

E-mail **smssjmeriti@hotmail.com**

Endereço **AVENIDA PRESIDENTE LINCOLN, 899 Bairro VILAR DOS TELES CEP 25555-200 São João de Meriti - RJ**

Código Tributação Município: 0107-Suporte técnico em Informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados.

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Instalação, suporte técnico/manutenção e treinamento no uso de Sistemas de Tecnologia da Informação e consultoria técnica em gestão de saúde de acordo com o processo 383/2014 (CISBAF) - ata de registro de preços - Pregão Presencial SRP 003/2015 (CISBAF), referente a agosto/2015.

conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 agência: 6001  
 Conta corrente: 13.000173-6

### RETENÇÕES FEDERAIS

PIS (R\$)  
0,00

COFINS (R\$)  
0,00

INSS (R\$)  
0,00

IR (R\$)  
540,96

CSLL (R\$)  
0,00

Outras Retenções (R\$)  
0,00

### VALORES

Valor dos Serviços (R\$)  
36.064,00

Deduções (R\$)  
0,00

Desconto Incondicionado (R\$)  
0,00

Base de Cálculo (R\$)  
36.064,00

Alíquota (%)  
2,00

ISS (R\$)  
721,28

ISS Retido (R\$)  
0,00

Desconto Condicionado (R\$)  
0,00

Valor Líquido (R\$)  
35.523,04

**Valor Total da Nota (R\$)**  
**36.064,00**

### OUTRAS INFORMAÇÕES

**Prefeitura Municipal de Niterói**

Secretaria Municipal de Fazenda

Superintendência de Fiscalização Tributária Coord. de Planejamento e Fiscalização

Rua da Conceição, 100 - Centro - Niterói - RJ - CEP 24020-084



Nota: 2016000

0000012855

Código Verificação

AIPZ RJ81

Comprovado Eletronicamente

**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**Emissão (Horário de Brasília)  
**01/02/2016 16:57**Período de Competência  
**2/2016**Município de Prestação do Serviço  
**Niterói - RJ**Reg. Especial Tributação  
**Nenhum**Natureza da Operação  
**Tributação no Município de Niterói****PRESTADOR DE SERVIÇOS**

Razão Social

**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDIT**

CPF/CNPJ

**39.185.269/0001-25**

Inscrição Municipal

**0780783**

Fone/Fax

**(21)2220-8168**

Simples Nacional

**Não**

Incentivador Cultural

**Não**

E-mail

**valdo@desenvolver.info**

Endereço

**Avenida Rui Barbosa, 605 Lote 012 Bairro São Francisco CEP 24360-440 Niterói - RJ****TOMADOR DE SERVIÇOS**

Razão Social

**PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO JOÃO DE MERITI - SMS**

CPF/CNPJ

**29.138.336/0001-05**

Inscrição Municipal

Fone/Fax

E-mail

**smssjmeriti@hotmail.com**

Endereço

**AVENIDA PRESIDENTE LINCOLN, 899 Bairro VILAR DOS TELES CEP 25555-200 São João de Meriti - RJ**

Código Tributação Município: 0107-Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados.

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Instalação, suporte técnico/manutenção e treinamento no uso de Sistemas de Tecnologia da Informação e consultoria técnica em gestão de saúde de acordo com o processo 383/2014 (CISBAF) - ata de registro de preços - Pregão Presencial SRP 003/2015 (CISBAF), referente a setembro/2015.

conta para depósito:

Banco Santander - 033  
agência: 6001  
Conta corrente: 13.000173-6**RETENÇÕES FEDERAIS**PIS (R\$)  
0,00COFINS (R\$)  
0,00INSS (R\$)  
0,00IR (R\$)  
540,96CSLL (R\$)  
0,00Outras Retenções (R\$)  
0,00**VALORES**Valor dos Serviços (R\$)  
36.064,00Deduções (R\$)  
0,00Desconto Incondicionado (R\$)  
0,00Base de Cálculo (R\$)  
36.064,00Alíquota (%)  
2,00ISS (R\$)  
721,28ISS Retido (R\$)  
0,00Desconto Condicionado (R\$)  
0,00Valor Líquido (R\$)  
35.523,04**Valor Total da Nota (R\$)**  
**36.064,00****OUTRAS INFORMAÇÕES**

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Demonstrativo de débito

## SÃO JOAO DE MERITI

Nº CONTRATO	PROCESSO	Período	Notas Fiscais	Vr.Bruto	Emissão
SEMUS 03/2015	383/2014 CISBAF	jul/15	NFE-15070	36.064,00	01/02/2016
SEMUS 03/2015	383/2014 CISBAF	ago/15	NFE-15071	36.064,00	01/02/2016
SEMUS 03/2015	383/2014 CISBAF	set/15	NFE-15072	36.064,00	01/02/2016
SEMUS 03/2015	383/2014 CISBAF	out/15	NÃO EMITIDA	36.064,00	04/04/2016
SEMUS 03/2015	383/2014 CISBAF	nov/15	NÃO EMITIDA	36.064,00	04/04/2016
SEMUS 03/2015	383/2014 CISBAF	dez/15	NÃO EMITIDA	36.064,00	04/04/2016
SEMUS 03/2015		jan/16	NÃO EMITIDA	36.064,00	10/02/2016
SEMUS 03/2015		fev/16	NÃO EMITIDA	36.064,00	07/03/2016
SEMUS 03/2015		mar/16	NÃO EMITIDA	36.064,00	04/04/2016
SEMUS 03/2015		abr/16	NÃO EMITIDA	36.064,00	04/05/2016
SEMUS 03/2015		mai/16	NÃO EMITIDA	36.064,00	06/06/2016
SEMUS 03/2015		jun/16	NÃO EMITIDA	36.064,00	04/07/2016
			sem NFE	<b>324.576,00</b>	
			com NFE	<b>108.192,00</b>	
			TOTAL Vr Bruto	<b>432.768,00</b>	

GCM

Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

Doc. 4-K

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 12/2014



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 12/2014

## Instrumento Contratual



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO



**CONTRATO Nº 012/2014 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DA SUPERVIA, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, PELA SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS E A ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**

O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, através da SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS, neste ato representado pelo Excelentíssimo Sr. **JOÃO MARCOS BORGES MATTOS**, portador da carteira de identidade nº 6508416, expedida pelo SSP/MG e inscrito no CPF nº 013.086.516-86, com sede na Praça Cristiano Ottoni s/nº – Edifício D. Pedro II – Central do Brasil – Rio de Janeiro / RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.932.524/0001-46, e a empresa **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**, situada na Rua Presidente Backer, nº 149, salas 1101 à 1105, 1201 à 1205, 1301 e 1302 – Icaraí, Niterói – RJ – CEP: 24.220-045, CNPJ nº 39.185.269/0001-25, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato pelo Sr. **Luiz Antônio Duarte Silva**, cédula de identidade nº 04.963.353-0 do IFP/RJ e CPF nº 784.246.907-53, domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, nº 900, casa 86 – Itaipu – Niterói - RJ, resolvem celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DA**



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**SUPERVIA**, com fundamento no processo administrativo nº **E-23/001/1518/2014**, que se regerá pelas normas da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, pela Lei Estadual nº 287, de 04 de dezembro de 1979, e Decretos nº 3.149, de 28 de abril de 1980, e 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do instrumento convocatório, aplicando-se a este contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

O presente CONTRATO tem por objeto a contratação dos serviços de licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações da Supervia, na forma do Termo de Referência e do instrumento convocatório.

**CLÁUSULA SEGUNDA: DO PRAZO**

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da publicação do extrato deste instrumento no DOERJ.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da lei nº 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja vantajosa para o **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Na hipótese de prorrogação contratual, a **CONTRATADA** deverá demonstrar, mediante declaração, como condição para a assinatura de termo aditivo de prorrogação do contrato de prestação de serviços com fornecimento de mão-de-obra, que proceda à reserva de 10% (dez por cento) das vagas para pessoas portadoras de deficiência física, conforme determina o artigo 1º, do Decreto nº 36.414/04.

**CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

a) realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

- b) fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato;
- c) exercer a fiscalização do contrato;
- d) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.

**CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da Proposta de Preços e da legislação vigente;
- b) prestar o serviço no endereço constante da Proposta Detalhe e Termo de Referência;
- c) prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- d) iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- e) comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- f) responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
- g) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;
- h) observado o disposto no art. 68 da Lei nº 8.666/93, designar e manter preposto, no local do serviço, que deverá se reportar diretamente ao Fiscal do contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços;

*(Handwritten signatures)*



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

- i) elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- j) manter em estoque um mínimo de materiais, peças e componentes de reposição regular e necessários à execução do objeto do contrato;
- l) manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
- m) cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas;
- n) indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **CONTRATANTE**, aos usuários ou terceiros.

**CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2014, assim classificados:

Natureza das Despesas: 4490

Fonte de Recurso: 11

Programa de Trabalho: 3201.14.422.0269.1157

Nota de Empenho: 2014NE

**PARÁGRAFO ÚNICO** – As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

**CLÁUSULA SEXTA: VALOR DO CONTRATO**

Dá-se a este contrato o valor total de **R\$ 4.505.000,00 (quatro milhões, quinhentos e cinco mil reais)**.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO.**

O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros designados pela Autoridade Superior, conforme ato de nomeação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O objeto do contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem ao do pagamento, na seguinte forma:

- a) provisoriamente, após parecer circunstanciado da comissão a que se refere o parágrafo primeiro, que deverá ser elaborado no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a entrega do serviço;
- b) definitivamente, mediante verificação da qualidade e quantidade do material, após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A comissão a que se refere o parágrafo primeiro, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações,



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

**PARÁGRAFO QUINTO** – A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não excluem ou atenuam a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

**CLÁUSULA OITAVA: DA RESPONSABILIDADE**

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

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento dos créditos da **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A **CONTRATADA** será obrigada a re apresentar, a Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND) e a Certidão Negativa de Débitos de tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade FGTS (CRF), assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

**CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

A **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA** o valor total de **R\$ 4.505.000,00 (quatro milhões, quinhentos e cinco mil reais)**, que será realizado conforme cronograma de execução do contrato, no valor das Notas Fiscais emitidas, sendo o pagamento efetuado na conta corrente nº 150730-3, Agência 3369, de titularidade da **CONTRATADA**, junto à instituição financeira contratada pelo Estado.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – No caso de a **CONTRATADA** estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pela **CONTRATANTE** a impossibilidade de a **CONTRATADA**, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A **CONTRATADA** deverá encaminhar a fatura para pagamento ao PROTOCOLO - SEASDH, sito à Praça Cristiano Ottoni, s/nº - 6º Andar – Central do Brasil, até . dias/horas após a entrega de cada parcela.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – O pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo (s) agente (s) competente (s).

**PARÁGRAFO QUINTO** – Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

**PARÁGRAFO SEXTO** – Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à **CONTRATADA**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo (INPC) e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – Decorrido o prazo de 12 meses da data da apresentação da proposta, poderá a **CONTRATADA** fazer jus ao reajuste do valor contratual pelo INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), que deverá retratar a variação efetiva do custo

*[Handwritten signature]*





GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o Artigo 40, XI da lei nº 8666/93 e os artigos 2º e 3º da Lei nº 10.192, de 14.02.2001.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DA GARANTIA**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5 % (cinco) do valor do Contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

**PARÁGRAFO QUARTO** – O levantamento da garantia contratual por parte da **CONTRATADA**, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Para a liberação da garantia, deverá ser demonstrado o cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas relativas à mão de obra empregada no contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO** – A **CONTRATANTE** poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 3 (três) meses após o encerramento da vigência do contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela **CONTRATADA**, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao contrato ou do reaproveitamento dos empregados em outra atividade da **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – Caso verificado o descumprimento das obrigações sociais e trabalhistas, o valor da garantia poderá ser utilizado para o pagamento direto aos empregados da **CONTRATADA** que participaram da execução do contrato.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei nº 8.666/93, mediante termo aditivo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO**

O presente contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da **CONTRATANTE**, pela inexecução total ou parcial do disposto na cláusula quarta ou das demais cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93, sem que caiba à **CONTRATADA** direito a indenizações de qualquer espécie.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, o Estado poderá: a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à contratada e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente; b) cobrar da contratada multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado dos serviços não-executados e; c) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**

A inexecução dos serviços, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, as seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

- a) advertência;
- b) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Quando a penalidade envolver prazo ou valor, a natureza e a gravidade da falta cometida também deverão ser considerados para a sua fixação.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante, devendo ser aplicada pela autoridade competente, na forma abaixo descrita:

- a) a advertência e a multa, previstas nas linhas a e b, do *caput*, serão imposta pelo Ordenador de Despesas, na forma do paragrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80;
- b) a suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de com tratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do *caput*, será importa pelo próprio Secretario de Estado ou pelo Ordenador de Despesas, na forma do paragrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Secretário de Estado.
- c) a aplicação da sanção prevista na alínea d, do *caput*, é de competência exclusiva do Secretário de Estado.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A multa administrativa prevista na alínea “b” do *caput*:

- a) corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

- b) poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra;
- c) não tem caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
- d) deverá ser graduada conforme a gravidade da infração;
- e) nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Dentre outras hipóteses, a pena de advertência será aplicada à CONTRATADA quando não apresentada a documentação exigida nos parágrafos segundo e terceiro da cláusula oitava, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

**PARÁGRAFO SEXTO** – A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do *caput*:

- a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;
- b) sem prejuízo de outras hipóteses, devese ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;
- c) será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial do objeto, configurando inadimplemento, na forma prevista no parágrafo sexto, da cláusula oitava.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea d, do *caput*, promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

**PARÁGRAFO OITAVO** – A reabilitação referida pelo parágrafo sétima poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

**PARÁGRAFO NONO** – O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a **CONTRATADA** à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pela **CONTRATANTE** ou da aplicação das sanções administrativas.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – Se o valor das multas previstas na alínea b, do *caput*, e no parágrafo nono, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela administração ou cobrada judicialmente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** – A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantindo o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** – A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos e os fundamentos legais pertinentes para a aplicação da penalidade, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** – Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** – A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** – A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a, b e c, do *caput*, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO** – Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO** – A contratante penalizado com as sanções de suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar ficará impedido de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro enquanto perdurarem os efeitos da respectiva penalidade.

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO** – As penalidades serão registradas pelo **CONTRATANTE** no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO** – Após o registro mencionado no parágrafo acima, deverá ser remetido para a Coordenadoria de Cadastros da Subsecretaria de Recursos Logísticos da SEPLAG o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas nas alíneas c e d do *caput*, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO RECURSO AO JUDICIÁRIO**

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **CONTRATANTE**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Caso a **CONTRATANTE** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: 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 da **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – 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.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a Administração consentir na cessão do contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação, nos seguintes casos:

I - quando ocorrerem os motivos de rescisão contratual previstos nos incisos I a IV e VIII a XII do art. 83 do Decreto nº 3.149/1980;

II - quando tiver sido dispensada a licitação ou esta houver sido realizada pelas modalidades de convite ou tomada de preços.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente-**CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE**.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: EXCEÇÃO DE INADIMPLEMENTO**

Constitui cláusula essencial do presente contrato, de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade, perante a **CONTRATANTE**, de opor, administrativamente, exceção de inadimplemento, como fundamento para a interrupção unilateral do serviço.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – É vedada a suspensão do contrato a que se refere o art. 78, XIV, da Lei nº 8.666/93, pela **CONTRATADA**, sem a prévia autorização judicial.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO**

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, correndo os encargos por conta da **CONTRATADA**, devendo ser encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do contrato até o quinto dia útil seguinte ao da sua assinatura.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA: 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.





GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 3 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 04 de novembro de 2014.

**JOÃO MARCOS BORGES MATTOS**

Subsecretário Executivo de Assistência Social e Direitos Humanos

**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**

**1ª Testemunha**

Nome:

CPF:

RG:

**2ª Testemunha**

Nome:

CPF:

RG:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

**1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 012/2014 QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS, E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., COM BASE NO ART. 57, II DA LEI Nº 8.666/93.**

O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, através da SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS, neste ato representado pela Excelentíssima Sra. TERESA CRISTINA FRANCO COSENTINO, portadora da cédula de identidade nº 03881785-4 DETRAN/RJ, inscrita no CPF sob nº 667.284.447-34, com sede na Praça Cristiano Ottoni s/nº – Edifício D. Pedro II – Central do Brasil – Rio de Janeiro / RJ, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.932.524/0001-46, e a empresa ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., situada na Avenida Rui Barbosa, n. 605 – LT 02 – São Francisco – Niterói – RJ – CEP: 24.360-440, CNPJ nº 39.185.269/0001-25, representada neste ato pelo Sr. Luiz Antônio Duarte Silva, cédula de identidade nº 04.963.353-0 do IFP/RJ e CPF nº 784.246.907-53, domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, nº 900, casa 86 – Itaipu – Niterói - RJ, resolvem firmar o presente TERMO ADITIVO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO AO CONTRATO Nº 012/2014, o qual será regido por toda legislação aplicável á espécie, especialmente pela Lei 8.666/93 e alterações da Lei Estadual nº 287/79 e pelo Decreto nº 3.149/80, que regulamentam o Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Estado do Rio de Janeiro pelo que consta no processo administrativo nº E-23/001/1518/2014, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:** Constitui objeto do presente instrumento a prorrogação do prazo de vigência do Contrato nº 012/2014, relativo à contratação dos serviços de licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de solução integrada embarcada em terminais de autoatendimento a ser instalados nas estações da Supervia, na forma do Termo de Referência e do instrumento convocatório, com fundamento no art. 57, inciso II, e no parágrafo primeiro da Cláusula Segunda do presente Contrato.

*(Handwritten signature)*



**GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**

**CLÁUSULA SEGUNDA** – Pelo presente instrumento fica prorrogado o prazo de vigência do contrato por 12 (doze) meses, dando-se ao contrato o prazo total de 24 (vinte e quatro) meses, para entrega do saldo contratual existente, referente a 34 (trinta e quatro) totens, conforme item 5.2 do termo de referência, bem como para a prestação dos serviços de suporte/manutenção da solução completa e serviços de business intelligence (BI), com disponibilização de relatórios gerenciais e dados de indicadores de gestão, conforme termo de referência, tanto para as 54 (cinquenta e quatro) máquinas já entregues quanto às 34 (trinta e quatro) pendentes de entrega.

**CLÁUSULA TERCEIRA – (Da Dotação Orçamentária):** As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2015, assim classificados:

Natureza das Despesas: 4490

Fonte de Recurso: 11

Programa de Trabalho: 3201.14.422.0269.1157

Nota de Empenho: 2015NE

**PARÁGRAFO ÚNICO:** As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

**CLÁUSULA QUARTA – Do Pagamento):** Em razão deste Termo Aditivo, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA** o valor total de R\$ 2.496.863,76 (dois milhões quatrocentos e noventa e seis mil, oitocentos e sessenta e três reais e setenta e seis centavos), por meio de depósito na Conta Corrente nº 3369, Agência 150730-3, de titularidade da **CONTRATADA**, junto à instituição financeira contratada pelo Estado.

**CLÁUSULA QUINTA – (Do Valor do Termo Aditivo e do Contrato):** Dá-se ao termo aditivo o valor de R\$ 2.496.863,76 (dois milhões quatrocentos e noventa e seis mil, oitocentos e sessenta e três reais e setenta e seis centavos), totalizando o contrato o valor de R\$ 7.001.863,76 (sete milhões e um mil, oitocentos e sessenta e três reais e setenta e seis centavos).

*R*  
*o*



**GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS**  
**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**

**CLÁUSULA SEXTA – (Da Garantia):** A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, no prazo de até 5 (cinco) dias, contado da data do recebimento da via do termo aditivo assinada, comprovante de garantia contratual com prazo de validade de 05 de novembro de 2015 a 04 de novembro de 2016, no valor correspondente à 5 % (cinco por cento) do valor do Termo Aditivo, em uma das modalidades previstas no §1º do artigo 56 da Lei 8.666/1993.

**CLÁUSULA SÉTIMA – (Ratificação):** As partes contratantes ratificam as demais cláusulas e condições estabelecidas pelo instrumento contratual, não alteradas pelo presente Termo Aditivo.

**CLÁUSULA OITAVA - (Publicação e Controle):** Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, correndo os encargos por conta da **CONTRATADA**, devendo ser encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do contrato até o quinto dia útil seguinte ao da sua assinatura.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente **TERMO ADITIVO** em 03 (três) vias de igual teor e forma na presença de 02 (duas) testemunhas, que também assinam para um só e mesmo efeito de direito.

Rio de Janeiro, 04 de novembro de 2015.

**TERESA CRISTINA FRANCO COSENTINO**

Secretária de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos

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

TESTEMUNHAS:

Nome: *Luiz Claudio da Costa*

CPF: *883.013.177-49*

Nome:

CPF:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Carta. SEASDH/DGAF nº 459/2015

Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2015.

À Empresa

Eco Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

Av. Rui Barbosa nº 605, It 02, São Francisco – Niterói/RJ. CEP: 24.360-440.

Ref.: Garantia do 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 012/2014

Prezados Senhores,

Serve o presente para solicitar a garantia do Contrato nº 014/2014, no valor de R\$ 124.843,18 (cento e vinte e quatro mil, oitocentos e quarenta e três reais e dezoito centavos), relativa a 5% do valor do Contrato mencionado, conforme reafirma cláusula décima do instrumento em questão.

Aproveito a oportunidade para externar votos de estima e distinta consideração

Atenciosamente,

Suzana P. Papagiani

Diretora Geral de administração e Finanças – ID: 4389128-4

Marcos Antonio Mikalowski  
Subsecretário de Planej.,  
Orç. e Adm. - SEASDH  
ID: 438730-3

Edifício Dom Pedro II  
Praça Cristiano Ottoni s/nº - sala 615  
Central do Brasil — Rio de Janeiro — RJ — Cep:20221-250  
Tel.: (021)2334-5564



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Carta. SEASDH/DGAF nº 459/2015

Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2015.

À Empresa

Eco Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

Av. Rui Barbosa nº 605, It 02, São Francisco – Niterói/RJ. CEP: 24.360-440.

Ref.: 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 012/2014

Prezados Senhores,

Cumprimentando-os, dirijo-me a Vossa Senhoria para encaminhar 01 (uma) via do 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 012/2014, com a respectiva publicação em Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro (E-23/001/1518/2014).

Atenciosamente,

**Suzana P. Papagiani**

**Diretora Geral de administração e Finanças – ID: 4389128-4**

Marcos Antonio Mikalowski  
Subsecretário de Planej.,  
Orç. e Adm. - SEASDH  
ID: 438730-3

CENTRO VOCACIONAL TECNOLÓGICO ITABORAÍ

**EDITAL**  
**O COORDENADOR DO CENTRO VOCACIONAL TECNOLÓGICO ITABORAÍ** nos termos da Portaria PRFAETEC nº 163 de 14 de abril de 2004, publicada no D. O. de 29/04/2004, torna pública a relação nominal de alunos que concluíram o Curso de EDUCAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO, SUBSEQUENTE AO ENSINO MÉDIO, neste Estabelecimento de Ensino.

**CURSO: TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - ANO: 2015**  
LUCAS JUNIOR SILVA DUTRA

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL HENRIQUE LAGE**  
**EDITAIS**

**O DIRETOR DA ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL HENRIQUE LAGE** nos termos da Portaria PRFAETEC Nº 163/2004 de 14 de abril de 2004, publicada no D. O. de 29/04/2004, torna pública a relação nominal de alunos que concluíram o Curso de EDUCAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE 2º GRAU, neste Estabelecimento de Ensino.

**CURSO: TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - ANO: 1978**  
MÁRIO LUCIO BRANDÃO DE FARIA

**CURSO: TÉCNICO EM ESTRUTURAS NAVAIS - ANO: 1978**  
JORGE GRIMM DA SILVA

**CURSO: TÉCNICO EM ELETROTÉCNICA - ANO: 1982**  
EDIL DIAS FERREIRA DE SOUZA

**O DIRETOR DA ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL HENRIQUE LAGE**, nos termos da Portaria PRFAETEC Nº 163 de 14 de abril de 2004, publicada no D. O. de 29/04/2004, torna pública a emissão de 2ª VIA de DIPLOMA expedido por este Estabelecimento de Ensino.

**CURSO: TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - ANO: 1996**  
LEANDRO DE SOUZA MACIADÓ

**O DIRETOR DA ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL HENRIQUE LAGE** nos termos da Portaria PRFAETEC Nº 163/2004 de 14 de abril de 2004, publicada no D. O. de 29/04/2004, torna pública a relação nominal de alunos que concluíram o ENSINO MÉDIO neste Estabelecimento de Ensino.

**CURSO: ENSINO MÉDIO - ANO: 2014**  
CAIO NOBREGA DANTAS DA SILVA

**O DIRETOR DA ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL HENRIQUE LAGE** nos termos da Portaria PRFAETEC Nº 163 de 14 de abril de 2004, publicada no D. O. de 29/04/2004, torna pública a relação nominal de alunos que concluíram o Curso de EDUCAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO, neste Estabelecimento de Ensino.

**CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014**  
ANA BEATRIZ BENTO GOMES

**CURSO: TÉCNICO EM CONSTRUÇÃO NAVAL - ANO: 2015**  
YANE ROSA PACHECO DA SILVA

**CURSO: TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES - ANO: 2015**  
CAIO NOBREGA DANTAS DA SILVA  
FELIPE TEIXEIRA CARVALHO  
SAMARA MOREIRA COIMBRA  
VICTÓRIA VIEIRA DA FONSECA  
YAN CARLO FARIA FERREIRA

**CURSO: TÉCNICO EM ELETRÔNICA - ANO: 2015**  
ALLAN DE OLIVEIRA CARDOSO  
EMMANUELE LERREJA GOMES MORAIS  
LIVIA DA SILVA WEISSMANN DE OLIVEIRA

**CURSO: TÉCNICO EM ELETROTÉCNICA - ANO: 2015**  
LETICIA GONÇALVES DA SILVA  
MATHEUS GUIMARÃES ROBAINA

**CURSO: TÉCNICO EM ESTRUTURAS NAVAIS - ANO: 2015**  
CASSIA DO VASCO SOARES  
FRISCOLLA NEHEM GASPAR

**CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2015**  
JANAYNA GOMES MARTINS  
MARCOS VINÍCIUS MARIANO ROCHA  
STEPHANIE BEZERRA CARVALHO  
VICTOR MATHIEU DA SILVA ORJIO  
YAGO BORGES TAVERA

**RETIFICAÇÕES**  
D.O. de 26/08/2015  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM ELETRÔNICA - ANO: 2014  
JONATAS RAMOS DE SOUZA

**Leia-se:** CURSO: TÉCNICO EM ELETRÔNICA - ANO: 2014  
JONATAS RAMOS DE SOUZA

**D.O. de 26/08/2015**  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**Leia-se:** CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**D.O. de 26/08/2015**  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**Leia-se:** CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**D.O. de 26/08/2015**  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**Leia-se:** CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**D.O. de 26/08/2015**  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**Leia-se:** CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**D.O. de 26/08/2015**  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**Leia-se:** CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**D.O. de 26/08/2015**  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**Leia-se:** CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

**D.O. de 26/08/2015**  
PÁGINA 26 - 1ª COLUNA

**EDITAL**  
Onde se lê: CURSO: TÉCNICO EM MÁQUINAS NAVAIS - ANO: 2014  
JULIANA COSTA IDEFONSO

de Integração Agropecuária - SIAPPEC, desenvolvido com tecnologia Web, plataforma Java, Banco de Dados PostgreSQL, incluindo suporte ao ambiente operacional, na forma da proposta Contratada. **PROCESSO Nº 123.592.80** (cento e vinte e três mil quinhentos e noventa e dois reais e oitenta centavos). **DATA DA ASSINATURA:** 10/11/2015. **FUNDAMENTO:** Processo nº E-02/001004264/2015.

**INSTRUMENTO:** Termo de Ajuste de Contas. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, por intermédio da Secretaria de Estado de Agricultura e Pecuária e a Empresa CLARABIA LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA. **OBJETO:** O presente Termo de Ajuste tem por objetivo a locação e o pagamento a CLARABIA LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA, da importância de R\$ 15.012,00 (quinze mil e doze reais), referente à prestação de serviços de locação de um veículo pelo período de 18/02/2015 a 18/02/2015. **VALOR:** R\$ 15.012,00 (quinze mil e doze reais). **DATA DA ASSINATURA:** 11/11/2015. **FUNDAMENTO:** Processo nº E-02/0040306/2009.

**INSTRUMENTO:** Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços nº 19/2014. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, por intermédio da Secretaria de Estado de Agricultura e Pecuária e a EMPRESA COMERCIO E EQUIPAMENTOS PARA ESCRITÓRIO. **OBJETO:** Prorrogação do prazo de vigência do Contrato nº 019/2014, relativo à prestação de serviços contínuos de locação de máquinas capacitadoras reprodutivas, com fundamento no art. 67, inciso II, e na cláusula Segunda, Parágrafo Primeiro do contrato. **PRAZO:** 12 (doze) meses. **VALOR:** Dá-se a este termo aditivo o valor de R\$ 21.512,00 (vinte e um mil quinhentos e doze reais), totalizando o contrato o valor de R\$ 44.897,67 (quarenta e quatro mil oitocentos e noventa e sete reais e sessenta centavos). **DATA DA ASSINATURA:** 16/10/2015. **FUNDAMENTO:** Processo nº E-02/001002329/2013. **Omitido no D.O. de 06.11.2015.**

**INSTRUMENTO:** Contrato nº 022/2015. **PARTES:** Secretaria de Estado de Cultura e a Empresa MULTIPLA CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA. **OBJETO:** Prestação de Serviços de Manutenção Predial, Corretiva e Preventiva, com fornecimento de mão-de-obra, materiais e ferramentas. **MULTIPLA CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA.** **ASSINATURA:** 27/11/2015. **VALOR:** R\$ 344.392,16 (trezentos e quarenta e oito mil trezentos e noventa e dois reais e dezesseis centavos). **DATA DE ASSINATURA:** PT 2015, FR 00 e 2015NE02845. **FUNDAMENTO LEGAL DO ATO:** Lei Federal 8.666/93. **PROCESSO Nº E-18/0011378/2014.**

**ADMINISTRAÇÃO VINCULADA**  
**EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**COMISSÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO**  
**AVISO**

A COMISSÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO DA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO torna sem efeito o Pregão Eletrônico nº 091/2015, que seria realizado no dia 04.12.2015, publicado no D.O. de 24.11.2015.

**Secretaria de Estado de Cultura**

**EXTRATO DE INSTRUMENTO CONTRATUAL**

**INSTRUMENTO:** Contrato nº 022/2015. **PARTES:** Secretaria de Estado de Cultura e a Empresa MULTIPLA CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA. **OBJETO:** Prestação de Serviços de Manutenção Predial, Corretiva e Preventiva, com fornecimento de mão-de-obra, materiais e ferramentas. **MULTIPLA CONSTRUÇÕES E SERVIÇOS LTDA.** **ASSINATURA:** 27/11/2015. **VALOR:** R\$ 344.392,16 (trezentos e quarenta e oito mil trezentos e noventa e dois reais e dezesseis centavos). **DATA DE ASSINATURA:** PT 2015, FR 00 e 2015NE02845. **FUNDAMENTO LEGAL DO ATO:** Lei Federal 8.666/93. **PROCESSO Nº E-18/0011378/2014.**

**Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos**

**EXTRATO DE TERMO**

**INSTRUMENTO:** Termo de Cooperação Técnica nº 008/2015. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ e o Município de São Gonçalo.

**OBJETO:** O presente instrumento tem por objeto a convergência de esforços entre os participantes, para viabilizar a implantação do Programa Aluguel Social.

**VIGÊNCIA:** O presente Termo de Cooperação Técnica vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, desde que atenda ao interesse público. **PROCESSO Nº E-23/001810/2015.** **DATA DE ASSINATURA:** 17/09/2015. **Omitido no D.O. de 18/09/2015.**

**EXTRATO DE TERMO**

**INSTRUMENTO:** Termo de Cooperação Técnica nº 008/2015. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ e o Município de Barra Mansa.

**OBJETO:** O presente instrumento tem por objeto a convergência de esforços entre os participantes para viabilizar a implantação do Programa Aluguel Social.

**VIGÊNCIA:** O presente Termo de Cooperação Técnica vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, desde que atenda ao interesse público. **PROCESSO Nº E-23/001810/2015.** **DATA DE ASSINATURA:** 17/09/2015. **Omitido no D.O. de 18/09/2015.**

**EXTRATO DE TERMO**

**INSTRUMENTO:** Termo de Cooperação Técnica nº 005/2015. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ e o Município de Bom Jardim.

**OBJETO:** O presente instrumento tem por objeto a convergência de esforços entre os participantes, para viabilizar a implantação do Programa Aluguel Social.

**VIGÊNCIA:** O presente Termo de Cooperação Técnica vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, desde que atenda ao interesse público. **PROCESSO Nº E-23/001810/2015.** **DATA DE ASSINATURA:** 17/09/2015. **Omitido no D.O. de 18/09/2015.**

**EXTRATO DE TERMO**

**INSTRUMENTO:** Termo de Cooperação Técnica nº 003/2015. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ e o Município de Nova Friburgo.

**OBJETO:** O presente instrumento tem por objeto a convergência de esforços entre os participantes, para viabilizar a implantação do Programa Aluguel Social.

**VIGÊNCIA:** O presente Termo de Cooperação Técnica vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, desde que atenda ao interesse público. **PROCESSO Nº E-23/001810/2015.** **DATA DE ASSINATURA:** 12 de novembro de 2015. **Omitido no D.O. de 18/09/2015.**

Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ e o Município de Barra Mansa.

**OBJETO:** O presente instrumento tem por objeto a convergência de esforços entre os participantes, para viabilizar a implantação do Programa Aluguel Social.

**VIGÊNCIA:** O presente Termo de Cooperação Técnica vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, desde que atenda ao interesse público. **PROCESSO Nº E-23/001810/2015.** **DATA DE ASSINATURA:** 17/09/2015. **Omitido no D.O. de 18/09/2015.**

**EXTRATO DE TERMO**

**INSTRUMENTO:** Termo de Cooperação Técnica nº 004/2015. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ e o Município de Duque de Caxias.

**OBJETO:** O presente instrumento tem por objeto a convergência de esforços entre os participantes, para viabilizar a implantação do Programa Aluguel Social.

**VIGÊNCIA:** O presente Termo de Cooperação Técnica vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo, desde que atenda ao interesse público. **PROCESSO Nº E-23/001810/2015.** **DATA DE ASSINATURA:** 17/09/2015. **Omitido no D.O. de 18/09/2015.**

**EXTRATO DE TERMO ADITIVO**

**INSTRUMENTO:** 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 032/2014. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, a Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Equipamentos Ltda.

**OBJETO:** Contratação de empresa para prestação de serviços de licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Software Integrado embarcado em terminais de Autotendimento a serem instalados nas estações de Supermercado.

**DATA DE ASSINATURA:** 04/11/2015. **PRAZO:** A partir de 05 de novembro de 2015 a 04 de novembro de 2016. **VALOR:** R\$ 2.496.563,76 (dois milhões, quatrocentos e noventa e seis mil oitocentos e sessenta e três reais e sessenta e seis centavos).

**FUNDAMENTO:** Regido por toda legislação aplicável a espécie, especialmente pela Lei Federal nº 8.666/93 e alterações, da Lei Estadual nº 267/78 e pelo Decreto nº 3.149/80, que regulamenta o Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Estado do Rio de Janeiro. **PROCESSO Nº E-23/0011518/2014.** **Omitido no D.O. de 05/11/2015.**

**Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude**

**EDITAL**  
**PLANO DE AUTONOMIA TERRITORIAL - PAT**  
**CHAMADA PÚBLICA Nº 002/2015**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE, no uso de suas atribuições legais, torna pública a abertura das seguintes disposições do Edital que trata do Plano de Autonomia Territorial (PAT):

O item 3 passa a vigorar com a seguinte redação

**3. DO PRAZO DAS INSCRIÇÕES**  
3.1. As inscrições serão gratuitas e estarão abertas do dia 03 de novembro até o dia 11 de dezembro, conforme cronograma que deverá ser publicado no alto eletrônico oficial (<http://www.caminhonegovem-rj.gov.br/pat/>), e nas Unidades de Gestão Territorial - UGT do Projeto de Autonomia Territorial Jovem, presentes nos territórios do Alameda, Borel e Formiga, Cidade de Deus, Mangunhos, Maré, Penha e Jacarecinha.

**COMISSÃO DE PROJETOS ESPORTIVOS INCENTIVADOS**

**EDITAL**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE, no uso de suas atribuições legais, atendendo ao disposto na Lei nº 1954/92, o art. 9º do Decreto nº 40.868/2007 e o anexo nro ao art. 9º de incisos VIII e IX do Decreto nº 43.314/2011.

**CONSIDERANDO** os projetos esportivos que, devidamente aprovados pela Comissão de Projetos Esportivos Incentivados - CPEI, obtiverem o Certificado de Mérito Esportivo, e o reconhecimento, pela SECRETARIA DO ESTADO DE FAZENDA, quanto a regularidade fiscal das respectivas empresas patrocinadoras.

**CONCEDE** às empresas acima mencionadas, o direito à fruição do benefício fiscal de que trata a Lei nº 1954/92, relativo aos projetos aprovados pela CPEI.

**EMPRESA:** LIGHT SERVIÇO DE ELETRICIDADE S.A.  
**PROJETO:** SANTA MARTA DE BRAÇOS ABERTOS.  
**PROPRONENTE:** INSTITUTO XTERRA.  
**VALOR INCENTIVADO:** R\$ 350.000,00.  
**PROCESSO Nº E-04/0795347/2015.**

**EMPRESA:** AMBEV S.A.  
**PROJETO:** RIO MARAVILHA 450 ANOS - 2ª EDIÇÃO.  
**PROPRONENTE:** PECK - PROMOCÕES E EVENTOS LTDA.  
**VALOR INCENTIVADO:** R\$ 333.333,33.  
**PROCESSO Nº E-04/0795347/2015.**

**Procuradoria Geral do Estado**

**EXTRATO DE TERMO ADITIVO**

**INSTRUMENTO:** Termo Aditivo nº02/2015 ao Convênio nº 15/2011. **PARTES:** ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pela PROCURADORIA GERAL DO ESTADO e UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA (UCB).

**OBJETO:** Estágio na PGE para estudantes matriculados no Curso de Direito da UCB, nos termos da Lei Federal nº 11788/2008. **PROCESSO Nº E-14/23110/2009.** **PRAZO:** 01 (um) ano. **DATA DA ASSINATURA:** 21 de outubro de 2015. **Omitido no D.O. de 22.10.2015.**

**EXTRATO DE TERMO DE CONTRATO**

**INSTRUMENTO:** Contrato nº 20/2015. **PARTES:** Estado do Rio de Janeiro, através da Procuradoria Geral do Estado-FUNPERJ e FOR FIRE SERVIÇOS E COMERCIO LTDA. **OBJETO:** Contratação de empresa especializada em manutenção de aparelhos extintores de incêndio incluindo recarga e eventual substituição de peças. **PRAZO:** 120 dias. **VALOR TOTAL:** R\$ 11.200,00 (onze mil e duzentos reais). **AUTORIZAÇÃO:** Processo nº E-14/001.001243/2015. **DATA DA ASSINATURA:** 12 de novembro de 2015.



A IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO garante a autenticidade deste documento, quando visualizado diretamente no portal [www.io.jrj.gov.br](http://www.io.jrj.gov.br). Assinado digitalmente em Terça-feira, 01 de Dezembro de 2015 às 03:31:58 -0200.

A assinatura não possui validade quando impresso.

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 12/2014

## Prova dos serviços



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

AGOSTO 2015

VIA  
LILÁS

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

Prestação de Serviços Técnicos em  
Tecnologia da Informação

---

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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos,** considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto Via Lilás tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

## ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE INDIRETA, 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 DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

### 1.1 - EQUIPE DIRETA

**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;

**Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

**Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

### 1.2 - EQUIPE INDIRETA

**Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;

**Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;

**Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:

**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;

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

**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 Via Lilas através de: **Coordenação INTUS**

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

**Gerência de Banco de Dados:** Responsável

**Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

## ESCOPO CONTRATADO

### 1. O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 “*Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto Via Lilás, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos*”.

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

#### 1.1- INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.



## 1.2- DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - inicialmente deve permitir a emissão de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- ✓ quantidade de acessos;
- ✓ quantidade de acessos por assuntos;
- ✓ quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- ✓ quantidade de acesso por horário;
- ✓ quantidade de acesso por faixa etária;
- ✓ quantidade de acesso por sexo

## 1.3- SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

#### 1.4 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

A disponibilização de data center com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 2. ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 2.1 – DISPONIBILIZAÇÃO E PREPARAÇÃO DOS TOTENS

Todos os TOTENS para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto, totalizando 57 TOTENS, encontram-se disponibilizados, conforme informado nos relatórios anteriores.

Dos 57 TOTENS disponibilizados, 32 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontra-se na Eco Sistemas.

**Tabela 1** – Equipamentos disponibilizados para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742; 2743; 2744; 2745 ;2746; 2757; 2758; 2759; 2760; 2761; 2762; 2763; 2764; 2765; 2766; 2767; 2768; 2769; 2770 e 2771
17	2	2826, 2827,2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

## 2.2 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, em cada estação da SuperVia e na SEASDH, quem será responsável pela solicitação de suporte.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento: (21) 3849.6240.

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.
- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59 horas.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta TeamViewer e dos cenários de BI e realizou 27 (vinte e sete) visitas técnicas presenciais conforme detalhamento apresentado na tabela 6.

**Tabela 6 – Quadro de visitas técnicas realizadas no período**

Serial Totem	Local	Dia do Atendimento	Motivo	Status
2759	Forum	28/08/2015	Movimentação	ativo
2742	Central subsolo	18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2743	Central Painei	18/08/2015	Monitoramento	Inativo
2744	Central - Mac Donalds	18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2746	Central Boticario	18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2767	Bonsucesso	06/08/2015	Monitoramento	ativo
		18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2768	Bonsucesso	06/08/2015	Tela virada	ativo
		18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2769	Teleférico Alemão	06/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2766	Teleférico Palmeiras	06/08/2015	Monitoramento	ativo
		18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2765	Maracanã	18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2762	Cascadura	18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2757	Madureira (Escada)	03/08/2015	Totem desligado	ativo
		18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2758	Madureira (Roleta)	03/08/2015	Totem desligado	ativo
		18/08/2015	Totem desligado	ativo
2838	SEASDH	18/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	Inativo
2858	SEMAS	28/08/2015	Instalação do totem	ativo
2828/2835(novo )	Hospital Municipal do Joca	10/08/2015	Entrega do totem	inativo
		31/08/2015	Troca do totem	ativo
2833	Vila Olímpica do Caju	17/08/2015	Totem solicitado para evento	inativo
2830	Praça XV (Paquetá)	19/08/2015	Instalação do totem	ativo
		28/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2863	Praça XV (Ilha do Governador)	19/08/2015	Instalação do totem	ativo
		28/08/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo

O detalhamento das visitas técnicas pode ser verificado nos relatórios apresentados no ANEXO I – VISITAS TÉCNICAS. Conforme vem sendo reportado nos relatórios anteriores, a ausência de um representante da Supervia (ponto focal) nas estações impede que os referidos relatórios sejam assinados após a visita, o mesmo tem se repetido nas demais localidades.

## 2.4 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram.

Durante o período foram desenvolvidas e distribuídas dois releases da aplicação

- ✓ VS 1.11.0 distribuída em 21/08/2015, com as seguintes melhorias:
  - Permitir visualização do BI através da aplicação. A disponibilização desta melhoria foi uma solicitação da SEASDH (Secretaria de Ação Social e Desenvolvimento Humano) para que fosse possível a realização de apresentações. Cabe ressaltar que o acesso se dá através de uma área restrita da aplicação, mediante solicitação de login e senha;
  - Inclusão do logo da CCR ( Companhia de Concessões Rodoviárias) detentora da operação das Barcas. Cabe esclarecer que neste período 07 (sete) TOTENS, foram instalados nas barcas.
- ✓ VS 1.12.0 distribuída em 28/08/2015, com a inclusão de referencia sobre as barcas no texto da aplicação.

## 2.5 DESIGN

Durante o período a equipe inseriu o Logo da CCR nos adesivos para re envelopamento dos TOTENS que foram instalados nas estações das barcas. A nova arte, pode ser verificada no ANEXO II;

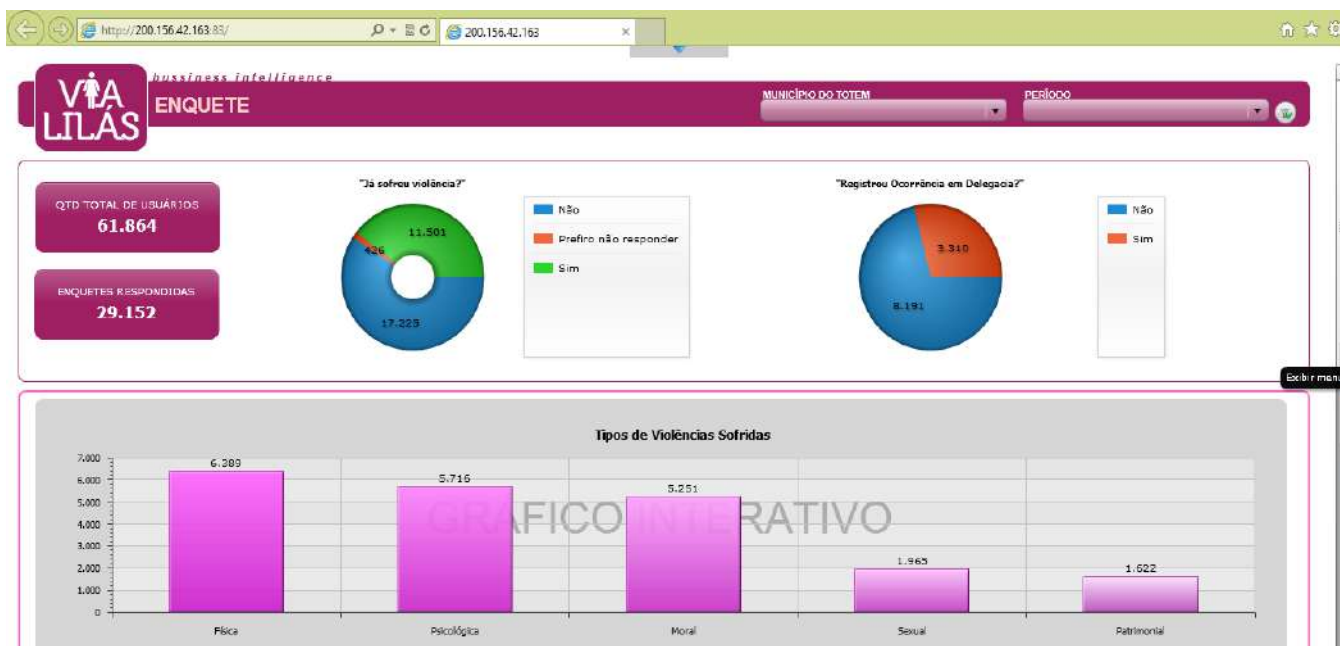
## 2.6 BI

Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>;

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS no mês de julho de 2015. Importante salientar que as extrações foram realizadas em 09/09/2015 as 14:45, portanto podem apresentar alguma diferenças na totalização quando aferidas após a finalização do mês.

O painel 1 permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x Quantidade de usuários que preencheram as enquetes.

### Painel 1 - Enquetes agosto 2015 parte 1



Fonte INTUS - Painel enquetes

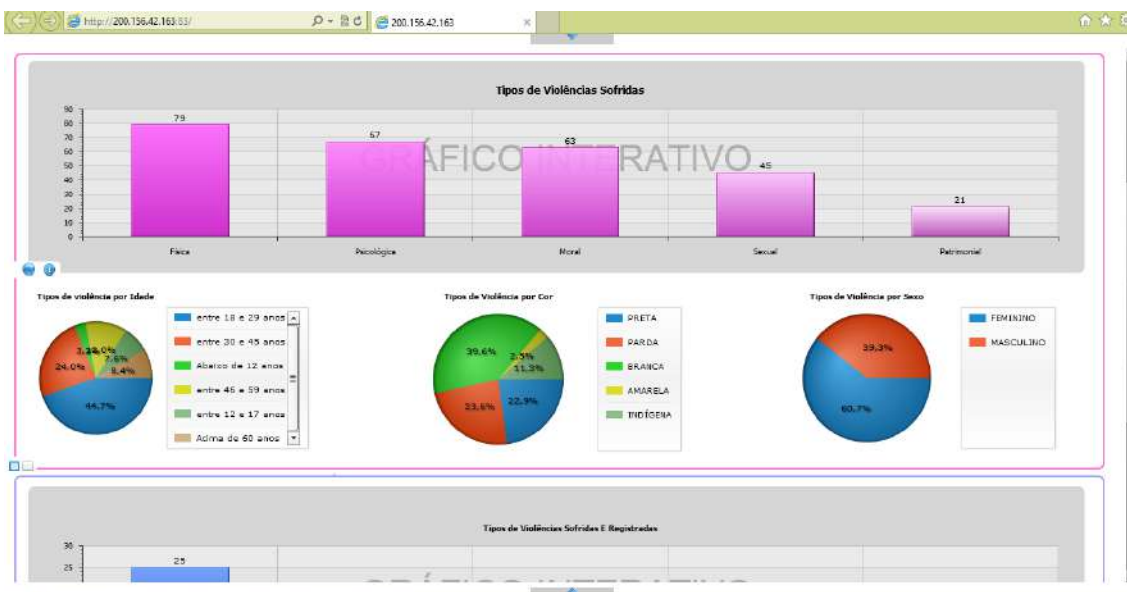
Desde a instalação dos primeiros TOTENS 61864 (sessenta e um mil oitocentos e sessenta e quatro) usuários já acessaram os equipamentos dos quais cerca de 27,5% reponderam a enquete.

Painel 1 - Enquetes agosto 2015 parte 2



O painel acima extraído do BI permite a visualização dos dados agosto/2015, onde é possível observar que quase 4495 usuários acessaram os TOTENS, dos quais menos de 10% (323 usuários) responderam à enquete.

Painel 1 – Enquetes agosto 2015 parte 3



Fonte INTUS - Painel enquetes



A continuação do painel apresenta o detalhamento dos usuários que sofreram violência - por idade, cor e sexo - e ainda detalha os tipos de violência sofrida x registrados.

**Painel 1 – Enquetes agosto 2015 parte 4**



Apresenta o total de violências registradas. Este painel permite avaliar que apenas cerca de 30% das violências físicas são registradas, este percentual é menor ainda quando se trata de violência psicológica, cerca de 20% apenas;

**Painel 2 - Acessos por TOTEM agosto de 2015**



Fonte INTUS - Painel TOTENS

O Painel acima apresenta a quantidade de acessos por TOTEM no mês de agosto de 2015. Importante ressaltar que o painel é interativo, ou seja, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação do assunto de interesse. É possível também avaliar os horários de maior acesso aos TOTENS por localização e a quantidade de acessos x assunto x sms enviados.

Um dado importante que pode ser observado é que os três assuntos de maior interesse no mês de agosto/2015 tiveram percentuais de acesso muito próximos, e pela primeira vez deste a instalação o assunto Saúde foi o mais acessado.

- 28,5% Saúde
- 24,9 % Violencia Doméstica
- 20 % Benefícios Sociais;

Outro dado que chama atenção é que os TOTENS instalados nas barcas superaram em quase 40% os acessos, se comparados aos instalados na central.

Conforme era previsto o TOTEM que encontra-se instalado no Painel da Estação Central do Brasil, não aparece tendo em vista que encontra-se inativo a alguns meses.

### Painel 3 - Usuários



Fonte INTUS - Painel Usários

Gráfico interativo que permite uma avaliação detalhada do perfil dos usuários que acessaram os TOTENS no período desejado. Os dados de junho mantêm o padrão que confirma que as faixas etárias de 18 a 29 e 30 a 45 são as que mais utilizaram os TOTENS. Importante observar que o tópico Benefícios Sociais continuou a ser o mais acessado pela faixa etária de 18 a 29 anos.

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS, vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Endereço para acesso: <http://200.156.42.163:8000/EXEC>

| 18

VIA  
LILÁS

ECO SISTEMAS

## ANEXO

Envolvimento com logo

CCR Barcas

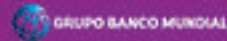
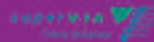
O Estado do Rio respeita e tem  
compromisso com as mulheres



SECRETARIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL  
E DIREITOS HUMANOS

SUBSECRETARIA DE  
POLÍTICAS PARA  
AS MULHERES

SECRETARIA DE  
TRANSPORTES



RESPEITO  
É BOM  
E EU  
GOSTO



VIA  
LILÁS

Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2858	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SMAS	28/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 27/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à SMAS Nova Iguaçu para verificar totem off-line.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado porém estava off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Foi necessário configurar o modem pois ele não estava sendo reconhecido, após configuração voltou a ficar online e mesmo após reiniciá-lo a configuração do modem não foi perdida.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o TOTEN 2858 localizado SMAS Nova Iguaçu.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2759	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Forum	28/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 27/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Movimentar totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Tribunal de Justiça para mover o totem para outro andar.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado e funcionando normalmente.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

O totem 2759 foi movido para o 12º andar e foi colocado ao lado do 5º Juizado da Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher, houve problema com a tomada do local mas foi reparado na hora.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figuras 1 e 2 – Apresentam o TOTEM 2759, localizado no 12º andar do Tribunal de Justiça



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2863	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Barcas Praça XV - Ilha	28/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 27/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação da Barcas Praça XV embarque para Ilha do Governador para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado porém estava off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

**Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2863, localizado na Estação das Barcas Praça XV embarque para Ilha do Governador**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2830	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Barcas Praça XV - Paquetá	28/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 27/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação da Barcas Praça XV embarque para Paquetá para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado porém estava off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados).**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2830, localizado na Estação das Barcas Praça XV embarque para Paquetá.





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2828/2835	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hospital do Joca	31/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 28/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem não liga		

### 1 Atividade

Comparecimento ao Hospital do Joca em Belford Roxo para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem 2828 havia sido movido para evento na sexta-feira dia 28/08 sem que nos fosse comunicado para que houvesse acompanhamento, no evento ele funcionou perfeitamente, porém na segunda-feira dia 31/08 o totem não ligou quando o colocaram de volta no Hospital, fui comunicado sobre essa situação apenas na segunda pela manhã.

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados).

Verifiquei que o totem 2828 realmente não ligava porém o problema parecia estar na placa mãe, sendo necessário reparo e possivelmente troca de peça. O totem foi trocado no mesmo dia pelo 2835 que foi testado e funciona normalmente.

### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

### 5 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2835, localizado no Hospital do Joca em Belford Roxo



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	25/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 25/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à SEASDH para verificar totem off-line.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado porém estava off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Foi necessário reconfigurar o modem pois ele não estava sendo reconhecido, após configuração voltou a ficar online e mesmo após reiniciá-lo a configuração do modem não foi perdida.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o TOTEN 2838 localizado no 6º andar do prédio da Central do Brasil.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2765	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Maracanã	25/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 25/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar totem		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Maracanã para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado e funcionando normalmente.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

N/A

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2765, localizado na Estação Maracanã



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2763	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Engenho de Dentro	25/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 25/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Engenho de Dentro para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado porém estava off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2763, localizado na Estação Engenho de Dentro



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2770	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Mesquita	26/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 25/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar totem		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Mesquita para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado e funcionando normalmente.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados).**

N/A

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2770, localizado na Estação Mesquita



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2858	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SMAS Nova Iguaçu	26/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 25/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Mesquita para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem encontrava-se ligado porém estava off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2858, localizado no SMAS Nova Iguaçu



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totem Projeto Via Lilás – Nº 2767 e 2768	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Bonsucesso	26/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 25/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Bonsucesso para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

Encontrei os totens 2768 e o 2767 ligados e funcionando porém o 2768 estava offline.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Reiniciei o modem no totem 2768 e voltou ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 - Apresenta o Totem 2768 após reconfiguração do modem



Figura 2 - Apresenta o Totem 2767, que funciona normalmente.





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2757 e 2758	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Madureira	18/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 17/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar totens offline		

#### 1 Atividade

Comparecimento à Estação Madureira para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas, tendo em vistas que os mesmos apresentavam-se sem atividade no monitoramento remoto realizado pela Eco Sistemas

#### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem 2758 foi encontrado mais uma vez, fora da tomada, e o totem 2757 estava ligado porém offline.

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Em relação ao 2758 liguei de volta e atentei a responsável pela estação sobre o fato, ela informou que as pessoas que utilizam a estação que retiram o totem da tomada para carregar celulares mesmo com o alerta dos agentes de que isso é proibido.

Reiniciei o modem do 2757 e ele voltou a ficar online.

#### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

#### 5 Registro Fotográfico

Figura 1 - Apresenta o Totem 2757 que voltou a ficar online



Figura 2 - Apresenta o Totem 2758 que foi religado.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2742, 2743, 2744, 2746 e 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Central do Brasil	18/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 17/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar Totens offline		

## 1 Atividade

Comparecimento à Estação Central para verificação dos totens tendo em vista que os mesmos apareciam off line no monitoramento remoto realizado pela Eco Sistemas

## 2 Descrição da situação encontrada.

Os totens 2742, 2746 e 2838 foram encontrados ligados, porém estavam todos offline. O totem 2743 continua desligado aguardando disponibilização de tomada elétrica para realocação.

## 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Os modems dos TOTENS foram reiniciados, porém o TOTEN 2838 permaneceu Off Line.

## 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

## 5 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o TOTEN 2746 localizado próximo ao Boticário



**Figura 2 – Apresenta o TOTEN 2744 localizado próximo ao McDonald's**



**Figura 3 – Apresenta o TOTEN 2742 localizado no subsolo da estação próximo ao Poupa Tempo**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2742, 2743, 2744, 2746 e 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	18/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada		
Solicitado em 17/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar Totens offline		

## 1 Atividade

Comparecimento a Secretaria de Ação Social e Desenvolvimento Humano para verificação dos toten 2744, tendo em vista que o mesmo aparecia off line no monitoramento remoto realizado pela Eco Sistemas

## 2 Descrição da situação encontrada.

O toten foi encontrado ligado, porém offline.

## 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

O modem foi reiniciado e o TOTEN .

## 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

Figura 1 – Apresenta o TOTEN 2744 localizado no 6° andar.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2757 e 2758	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Madureira	03/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 03/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar Totens fora da rede		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Madureira para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

Encontrei ambos os totens desligados.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Apesar de desligados ambos ainda estavam conectados na tomada, testei as tomadas e elas estavam funcionando e assim que liguei novamente ambos voltaram e funcionaram normalmente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 - Apresenta o Totem 2757

Figura 2 - Apresenta o Totem 2758



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

SETEMBRO 2015

VIA  
LILÁS

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

## *Prestação de Serviços Técnicos em Tecnologia da Informação*

*Mês 09*



## 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos,** considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto Via Lilás tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

## ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

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

## 1. EQUIPE DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

### 1.1 - EQUIPE DIRETA

**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;

**Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

**Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

### 1.2 - EQUIPE INDIRETA

**Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;

**Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;

**Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:

**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;

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

**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 Via Lilas através de: **Coordenação INTUS**

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

**Gerência de Banco de Dados:** Responsável

**Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

## ESCOPO CONTRATADO

### 1. O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 “Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto **Via Lilás**, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

#### 1.1- INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.

## 1.2- DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - inicialmente deve permitir a emissão de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- ✓ quantidade de acessos;
- ✓ quantidade de acessos por assuntos;
- ✓ quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- ✓ quantidade de acesso por horário;
- ✓ quantidade de acesso por faixa etária;
- ✓ quantidade de acesso por sexo

## 1.3- SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

#### 1.4 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

A disponibilização de data center com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 2. ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 2.1 – DISPONIBILIZAÇÃO E PREPARAÇÃO DOS TOTENS

Conforme reportado no relatório anterior todos os TOTENS para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto, totalizando 57 TOTENS, encontram-se disponibilizados, conforme informado nos relatórios anteriores.

Dos 57 TOTENS disponibilizados, 31 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontra-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

**Errata: No relatório anterior, foi informado erroneamente que existem 32 TOTENS em operação. O número correto de TOTENS em operação de agosto de 2015 era de 30 ( trinta) TOTENS.**

**Tabela 1 – Equipamentos disponibilizados para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto**

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742; 2743; 2744; 2745 ;2746; 2757; 2758; 2759; 2760; 2761; 2762; 2763; 2764; 2765; 2766; 2767; 2768; 2769; 2770 e 2771
17	2	2826, 2827,2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867



## 2.2 DISTRIBUIÇÃO DOS TOTENS

Neste período foi realizada a instalação de 03 (três) TOTENS nos seguintes locais:

- Hospital Henrique Gregori em Resende;
- Hospital da Mulher Heloneida Studart em São João de Meriti e
- Hospital Estadual Albert Schweitzer em Realengo.

As tabelas abaixo apresentam a distribuição atual dos TOTENS em operação

**Tabela 2 – Totens em Operação da Fase 1**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2759	Forum	Remanejado para da SEASDH p/ Forum	06/03/2015
4	2742	Central	Subsolo	23/02/2015
	2743	Central	Painel	23/02/2015
	2744	Central	MC Donalds	23/02/2015
	2746	Central	O Boticario	23/02/2015
2	2767	Bonsucesso	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	25/02/2015
	2768	Bonsucesso	Próximo ao banheiro	25/02/2015
1	2760	Teleférico Adeus	Próximo à roleta	27/02/2015
1	2769	Teleférico Alemão	No 2º andar, próximo à escada	25/02/2015
1	2766	Teleférico Palmeiras	Na entrada, junto à coluna redonda	25/02/2015
1	2764	Manguinhos	Em frente ao painel de bolas, ao lado da lixeira azul	26/02/2015
1	2765	Maracanã	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	26/02/2015
1	2763	Engenho de Dentro	Ao lado de elevador para deficientes físicos	26/02/2015
1	2762	Cascadura	Entre o elevador e o painel de informações	27/02/2015
2	2757	Madureira	Na coluna, virado para a escada	27/02/2015
	2758	Madureira	Na coluna, virado para a roleta	27/02/2015
1	2761	Caxias	Próximo à roleta de embarque	12/03/2015
1	2840	Mesquita	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	05/03/2015
2	2745	Sede do Banco Mundial/Brasília	estes totens já retornaram ao Rio de Janeiro	26/02/2015
	2771			26/02/2015

**Tabela 3 – Totens em Operação da Fase 2**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2838	SEASDH	- 6ª andar do Prédio da Central do Brasil	22/07/2015
2	2865	HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	Na entrada, recepção	04/08/2015
	2858	Sec. Mun.de Assis. Social e Prev.da Violência de NI	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	
6	2849	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Após a catraca ao lado do totem de informações turísticas	17/08/2015
	2837	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Próximo à bilheteria	
	2831	CCR estação Praça xv - Estação niteroi	Encostado na pilastra em frente às catracas	
	2863	CCR estação Praça xv - Ilha do Governador	Ao lado do bebedouro	
	2830	CCR estação Praça xv - Paqueta	Ao lado da máquina onde se tira o comprovante de embarque	
	2846	CCR estação Niteroi - Arariboia	Ao lado do bebedouro	
1	2835	Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Joca	Recepção principal	10/08/2015
1	2829	Hosp. Henrique Gregori-Resende	Recepção principal	10/09/2015
1	2866	Hospital da Mulher Heloneida Studart	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	17/09/2015
1	2833	Hospital Estadual Albert Schweitzer	Perto da recepção principal	18/09/2015

Durante o período foram realizadas 06 (seis), visitas técnicas para instalação de novos TOTENS conforme detalhamento apresentado na Tabela 4.

**Tabela 4 - Visitas Técnicas realizadas para instalação de novos TOTENS**

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante cliente	Representante do local de instalação
Hospital Estadual Albert Schweitzer	03/09/2015	Rodrigo Adami		Regina Engel Ass. da Ger. Administrativa
Hospital Getulio Vargas	03/09/2015	Rodrigo Adami		
Hospital da Mulher Heloneida Studart	11/09/2015	Rodrigo Adami		Coordenadora da Psicologia Maria Luiza
Terminal Rodoviário João Goulart	24/09/2015	Rodrigo Adami		Sra Marcilene
Prefeitura de Niterói	24/09/2015	Rodrigo Adami		Sra Marcilene
Hospital Estadual Carlos Chagas	25/09/2015	Rodrigo Adami		Rejane (Administração)

O detalhamento das visitas técnicas prévias a implantação bem como das instalações dos TOTENS, encontram-se no anexo I – VISITAS TÉCNICAS

### 2.3 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, em cada estação da SuperVia e na SEASDH, quem será responsável pela solicitação de suporte.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento: (21) 3849.6240.

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.
- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59 horas.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta TeamViewer e dos cenários de BI e realizou 27 (vinte e sete) visitas técnicas presenciais sendo 24 para monitoramento e 03 para instalação de totens e conforme detalhamento apresentado na tabela 5.

**Tabela 5**– Quadro de visitas técnicas realizadas no período

Serial Totem	Local	Dia do Atendimento	Motivo	Status
2742	Central subsolo	09/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
		22/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
		30/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2744	Central - Mac Donalds	09/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
		22/09/2015	Monitoramento	ativo
		30/09/2015	Monitoramento	ativo
2746	Central Boticario	09/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
		22/09/2015	Monitoramento	ativo
		30/09/2015	Monitoramento	ativo
2767	Bonsucesso	09/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2768	Bonsucesso	09/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2769	Teleférico Alemão	09/09/2015	Totem queimado	Inativo
2766	Teleférico Palmeiras	09/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2765	Maracanã	22/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão/Troca modem	ativo
		30/09/2015	Monitoramento	ativo
2757	Madureira (Escada)	30/09/2015	Desligado - Estação em obras até Nov/15	Inativo
2758	Madureira (Roleta)	30/09/2015	Desligado - Estação em obras até Nov/15	Inativo
2770	Mesquita	30/09/2015	Totem com tela rachada	Inativo
2838	SEASDH	09/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
		22/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão/Troca de modem	ativo
		30/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2835	Hospital Municipal do Joca	23/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2830	Praça XV (Paquetá)	22/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2863	Praça XV (Ilha do Governador)	22/09/2015	Totem encontrava-se sem conexão	ativo
2829	Hosp. Henrique Gregori (Resende)	10/09/2015	Instalação do totem	ativo
2866	Hospital da Mulher (São João de Meriti)	17/09/2015	Instalação do totem	ativo
2833	Hospital Estadual Albert Schweitzer	18/09/2015	Instalação do totem	ativo

Importante salientar que a estação Madureira encontra-se em obras e por este motivo os dois TOTENS encontram-se desligados.

O detalhamento das visitas técnicas pode ser verificado nos relatórios apresentados no ANEXO I – VISITAS TÉCNICAS. Conforme vem sendo reportado nos relatórios anteriores, a ausência de um representante da Supervia (ponto focal) nas estações impede que os referidos relatórios sejam assinados após a visita, o mesmo tem se repetido nas demais localidades.

## 2.4 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram.

Durante o período foi desenvolvida e distribuída, em 04/09/2015, a versão 1.13.0 da aplicação com um novo mapa de login de usuários, contemplando todos os municípios.

## 2.5 DESIGN

Durante o período a equipe desenvolveu uma nova proposta gráfica para criação de 3 telas introdutórias a serem implantadas no totem, antes da navegação existente hoje e com o intuito de informar ao público sobre os objetivos e assuntos abordados pelo projeto.

A proposta desenvolvida pode ser verificada no ANEXO II

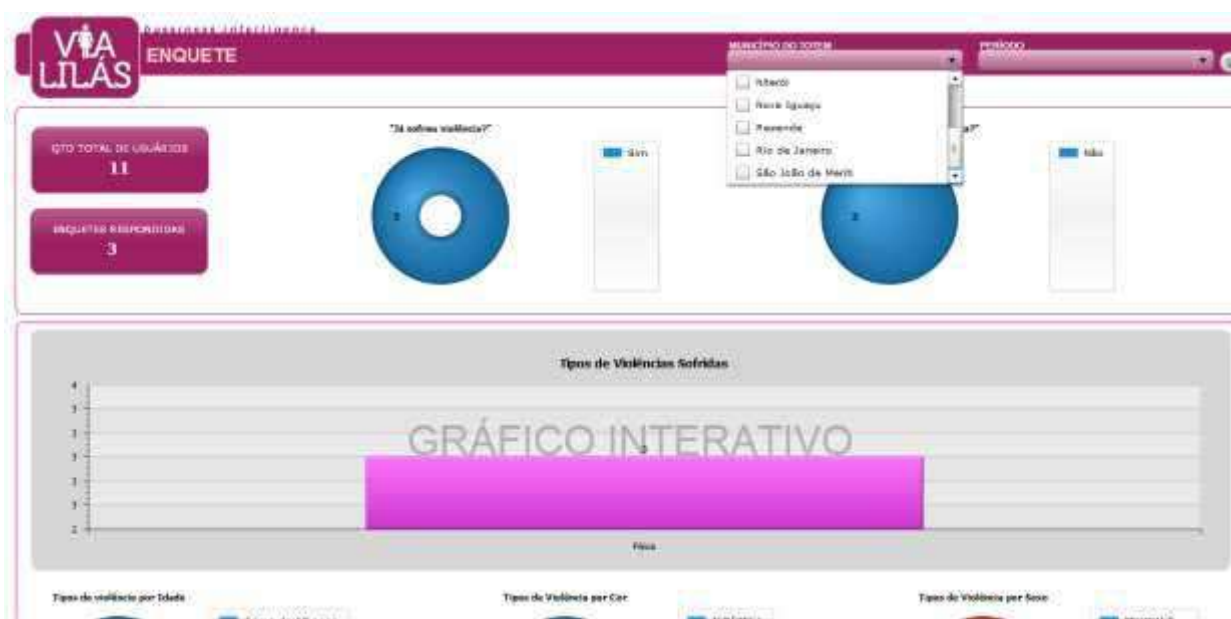
## 2.6 BI

Durante o periodo a equipe de BI realizou a inclusão dos novos TOTENS instalados e de seus Municípios ( Resende e Belford Roxo) nos filtros dos painéis, conforme pode ser validado da Figura 1 e 2 apresentada abaixo:

Figura 1 – Apresenta o Município de Belford Roxo



Figura 1 – Apresenta o Município de REsende

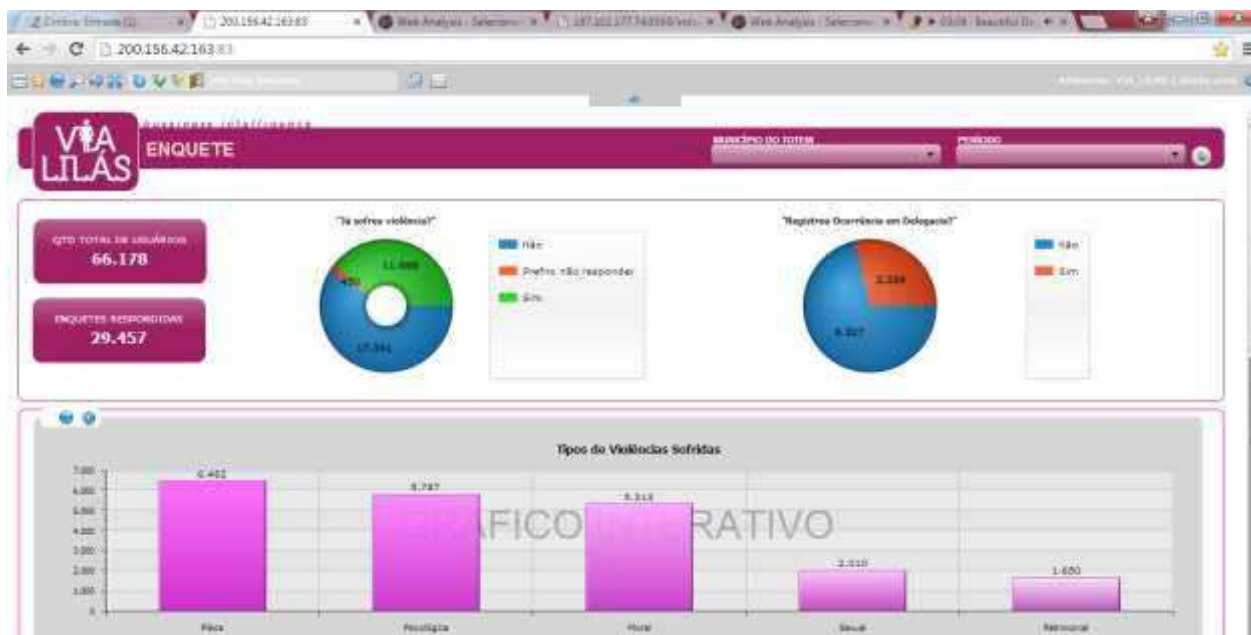


Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>;

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS no mês de julho de 2015. Importante salientar que as extrações foram realizadas em 09/09/2015 as 14:45, portando podem apresentar alguma diferenças na totalização quando aferidas após a finalização do mês.

O painel 1 permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x Quantidade de usuários que preencheram as enquetes.

### Painel 1 - Enquetes até Setembro 2015 parte 1

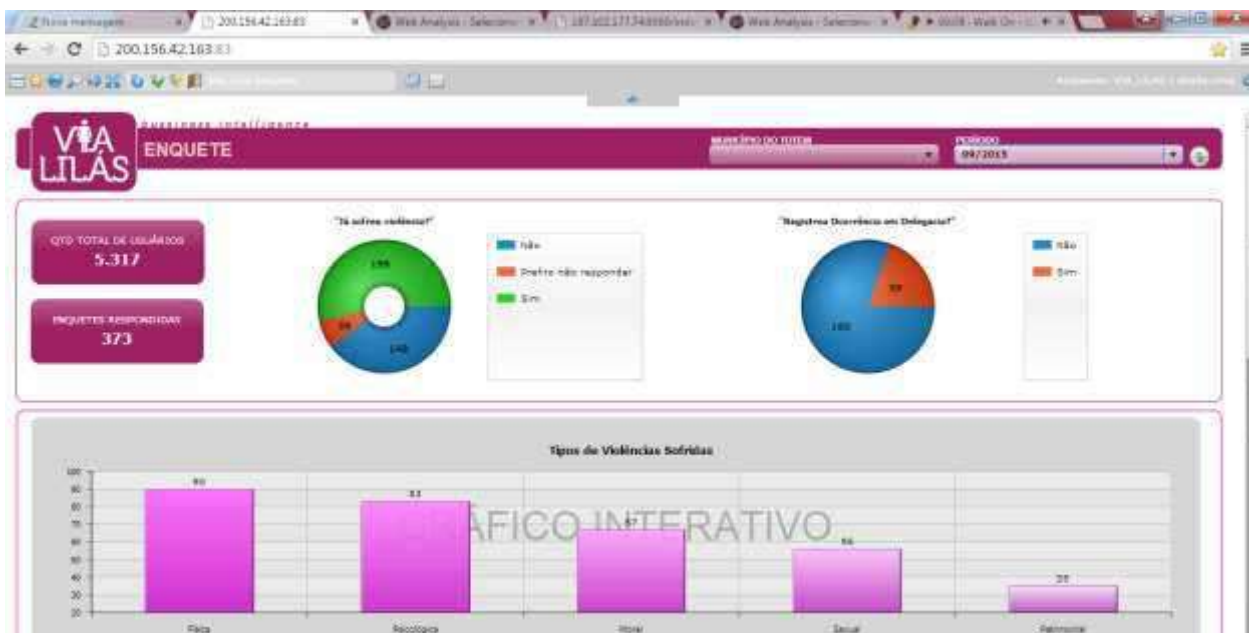


Fonte INTUS - Painel enquetes

Desde a instalação dos primeiros TOTENS 66.178 (sessenta e seis mil cento e setenta e oito) usuários já acessaram os equipamentos dos quais cerca de 44,5% responderam a enquete.



**Painel 1 - Enquetes Setembro 2015 parte 2**



Fonte INTUS - Painel enquetes

O painel acima extraído do BI permite a visualização dos dados setembro/2015, onde é possível observar que quase 5.317 usuários acessaram os TOTENS, dos quais menos de 10% (373 usuários) responderam à enquete.

**Painel 1 – Enquetes Setembro 2015 parte 3**



Fonte INTUS - Painel enquetes



O Painel acima apresenta a quantidade de acessos por TOTEM no mês de setembro de 2015. Importante ressaltar que o painel é interativo, ou seja, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação do assunto de interesse. É possível também avaliar os horários de maior acesso aos TOTENS por localização e a quantidade de acessos x assunto x sms enviados.

Um dado importante que pode ser observado é que os três assuntos de maior interesse no mês de setembro/2015 tiveram percentuais de acesso muito próximos, e pela segunda vez deste a instalação o assunto Saúde foi o mais acessado.

- 26,3% Saúde
- 25,9 % Violencia Doméstica
- 20,4 % Benefícios Sociais;

Outro dado que chama atenção é que os TOTENS instalados nas barcas superaram em quase 43,2% os acessos, se comparados aos instalados na central.

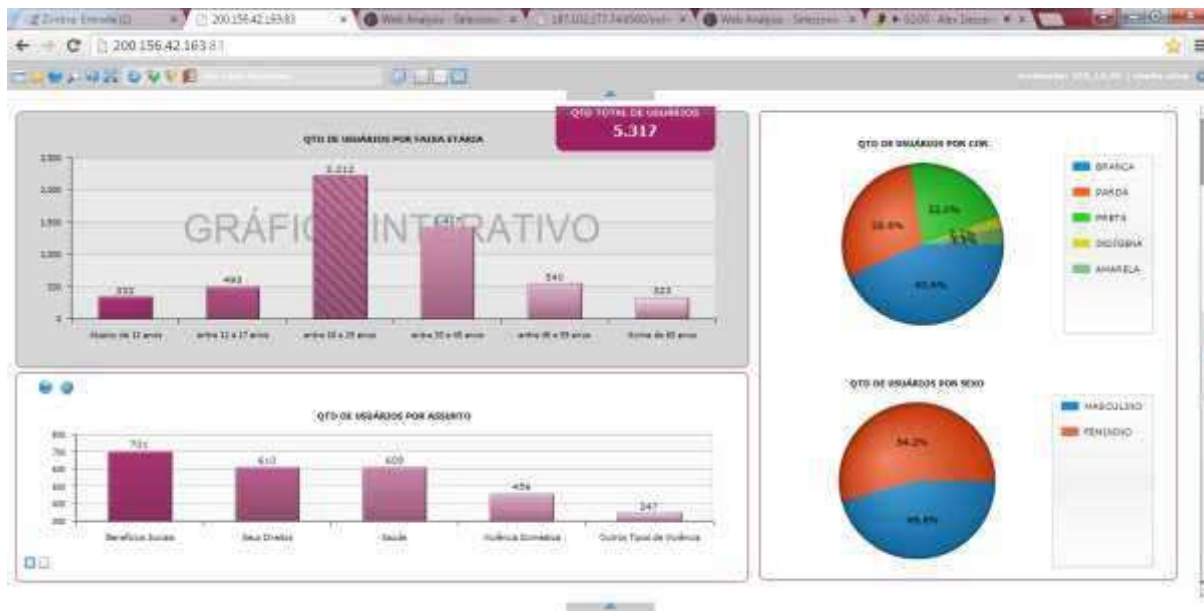
Conforme era previsto o TOTEM que encontra-se instalado no Painel da Estação Central do Brasil, não aparece tendo em vista que encontra-se inativo a alguns meses aguardando definição de novo local para instalação

### Painel 3 - Usuários parte 1



Fonte INTUS - Painel Usários

**Painel 3 - Usuários parte 2**



Fonte INTUS - Painel Usários

Gráfico interativo que permite uma avaliação detalhada do perfil dos usuários que acessaram os TOTENS no período desejado. Os dados de Setembro mantêm o padrão que confirma que as faixas etárias de 18 a 29 e 30 a 45 são as que mais utilizaram os TOTENS. Importante observar que o tópico Benefícios Sociais continuou a ser o mais acessado pela faixa etária de 18 a 29 anos (Painel 3 - Usuários parte 2).

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS, vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Endereço para acesso: <http://200.156.42.163:8000/EXEC>

# ANEXO I

## RELATÓRIOS DE VISITAS TÉCNICAS

## ANEXO II

### PROPOSTA GRÁFICA

## ANEXO III

### VISITAS TÉCNICAS

<b>Carta de Versão</b>	
<b>Referência*</b>	<b>Data de emissão*</b>
ViaLilas_2015_Versão_1.13.0	04/09/2015
<b>Sistema*</b>	<b>Sigla</b>
ECO.One.Touch – Via Lilas	VIALILAS
<b>Módulo(s) atendido(s)</b>	<b>Sub-módulo(s) atendido(s)</b>
Telas / Navegação	Tela
	Navegação

### 1. Itens atendidos nesta versão

<b>Seq.</b>	<b>WI</b>	<b>Solicitação</b>
1		Novo mapa de login de usuários contemplando todos os municípios.

### 2. Áreas envolvidas e responsabilidades\*

<b>Área envolvida</b>	Desenvolvimento.		
<b>Responsabilidade</b>	Desenvolvimento.		
<b>Responsável</b>	Domingos Carreira De Paola	<b>Data</b>	<b>04/09/2015</b>

### 3. Script e/ou procedimentos necessários para atualização/implantação desta versão

A atualização da aplicação se dá as 23 horas em todos os totens com conexão. (sem impacto no uso da aplicação).			
<b>Responsável</b>	Domingos Carreira De Paola	<b>Data</b>	<b>04/09/2015</b>

<b>Módulo(s) atendido(s)</b>	<b>Sub-módulo(s) atendido(s)</b>
Telas / Navegação	Telas
	Navegação



# VIA LILÁS

.....  
O Estado do Rio respeita e tem  
compromisso com as mulheres  
.....



Você sabia que a violência contra a mulher não é só física?

Neste terminal de informações você terá fácil acesso a informações sobre a Lei Maria da Penha, Direitos da Mulher, Benefícios Sociais e Saúde.



.....  
O Estado do Rio respeita e tem  
compromisso com as mulheres.  
.....



## **Uma vida sem violência é um direito das mulheres**

Neste terminal de informações você terá todos os endereços e telefones da rede de proteção às mulheres - Centros de referência, Delegacias e Rede de Saúde especializadas, Poder Público e demais Delegacias.



.....  
O Estado do Rio respeita e tem  
compromisso com as mulheres.  
.....



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2766	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Teleférico Palmeiras	09/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 08/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Teleférico Palmeiras para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2766 encontrava-se ligado porém estava off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o totem 2766 localizado no Teleférico Palmeiras.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2769	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Teleférico do Alemão	09/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 08/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

### 1 Atividade

Comparecimento ao Teleférico do Alemão para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem 2769 estava desligado mesmo estando ligado à tomada.

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Abri o totem e vi que o estabilizador não ligava, estava passando corrente na tomada então testei a fonte do computador que também não ligou, fui informado pelo segurança de que teve queda de luz no local e que a tomada era 220V.

A princípio é necessário a troca do estabilizador e fonte, já esta sendo feito contato com o fabricante do TOTEN para que sejam tomadas as providencias cabíveis.

### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

### 5 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta totem 2769 do Teleférico do Alemão que está com estabilizador e fonte queimados.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2767 e 2768	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Bonsucesso	09/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada		
Solicitado em 08/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totens		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Bonsucesso para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

Os totens 2767 e 2768 estavam ligados e funcionando normalmente.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

N/A.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figuras 1 e 2 – Apresentam totens 2767 e 2768 localizados na Estação Bonsucesso.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2742, 2744 e 2746	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Central do Brasil	09/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 08/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totens		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Central para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

Os totens 2746 e 2746 estavam ligados e funcionando normalmente. O tótem 2742 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o tótem 2742, reiniciei o modem e ele voltou a funcionar normalmente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta tótem 2742 localizado no subsolo da Estação Central e que voltou a ficar online.



Figura 2 – Apresenta o TOTEN 2746 localizado próximo ao Boticário



Figura 3 – Apresenta o TOTEN 2744 localizado próximo ao McDonald's





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	09/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 08/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totom offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à SEASDH para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2838 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem 2838, reiniciei o modem e ele voltou a funcionar normalmente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta totem 2838 localizado na SEASDH.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	22/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 21/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à SEASDH para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2838 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Troquei o modem do totem 2838 como havia sido combinado e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

**Figura 1 – Apresenta totem 2838 localizado na SEASDH.**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2742, 2744 e 2746	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Central do Brasil	22/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 21/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Central para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

Os totens 2746 e 2746 estavam ligados e funcionando normalmente. O totem 2742 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem 2742, reiniciei o modem e ele voltou a funcionar normalmente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta totem 2742 localizado no subsolo da Estação Central e que voltou a ficar online.



Figura 2 – Apresenta o TOTEN 2746 localizado próximo ao Boticário



Figura 3 – Apresenta o TOTEN 2744 localizado próximo ao McDonald's



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2830	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Praça XV Paquetá	22/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 21/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação das Barcas na Praça XV embarque para Paquetá para verificação do totem.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2830 estava ligado porém offline.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figuras 1 – Apresenta o totem 2830 na estação de embarque para Paquetá.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2863	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Central do Brasil	22/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 21/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação das Barcas na Praça XV embarque para Ilha do Governador para verificação do totem.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2863 estava ligado porém offline.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figuras 1 – Apresenta o totem 2863 na estação de embarque para Ilha.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2765	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Maracanã	22/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 21/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

#### 6 Atividade

Comparecimento à Estação Maracanã para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

#### 7 Descrição da situação encontrada.

O totem 2765 estava ligado, porém off-line.

#### 8 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Troquei o modem do totem 2765 como havia sido combinado e ele voltou a ficar online.

#### 9 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

#### 10 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta totem 2765 localizado na Estação Maracanã.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2835	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hospital do Joca	23/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada		
Solicitado em 21/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Hospital do Joca em Belford Roxo para verificação do totem e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2835 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem, reiniciei o modem e ele voltou a ficar online.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta totem 2835 localizado no Hospital do Joca.





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
HEGV	03/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 02/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar local para instalação do totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao HEGV na Penha para verificar melhor local para instalação de um novo totem.

**2 Descrição da situação encontrada.**

N/A

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Acompanhei o Kaio Marcio de Paiva na visita ao Hospital e foi decidido que o local mais movimentado e com melhor localização para o totem é na emergência pediátrica ao lado das cadeiras para espera.

O Local não possuía tomada mas o Rodrigo responsável pela equipe de manutenção do Hospital garantiu que não teria problemas em colocar uma nova de 127V no local.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**



Figuras 1 e 2 – Mostram local em que o totem será colocado na Emergência Pediátrica do HEGV.

Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hospital Albert Schweitzer	03/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 02/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar local para instalação do totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Hospital Albert Schweitzer em Realengo para verificar melhor local para instalação de um novo totem.

**2 Descrição da situação encontrada.**

N/A.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Foi decidido que o totem ficará na recepção principal em frente às cadeiras de espera no lugar do totem apresentado na Figura 1 que será movido para outro local.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

**Figura 1 – Apresenta o totem localizado na recepção do Albert Schweitzer que será movido para dar lugar ao totem do Via Lilás**



**Figura 2 – Mostra a recepção do Albert Schweitzer.**



**Figura 3 – Apresenta a tomada onde será ligado o totem.**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2866	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hospital da Mulher Heloneida Studart	17/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada		
Solicitado em 16/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação de totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Hospital da Mulher Heloneida Studart em São João de Meriti para instalar o totem 2866.

**2 Descrição da situação encontrada.**

N/A

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

O totem 2866 foi instalado próximo ao Posto de Enfermagem no térreo, foi testado e funciona normalmente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

**Figura 1 – Mostra totem 2866 instalado próximo ao Posto de Enfermagem no térreo do Hospital da Mulher Heloneida Studart em São João de Meriti.**



<b>Relatório de Visita Técnica</b>		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N°2833	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hospital Albert Schweitzer	18/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 16/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação de totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Hospital Albert Schweitzer em Realengo para instalar o totem 2833.

**2 Descrição da situação encontrada.**

N/A.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

O totem 2833 foi instalado próximo à recepção principal em frente às cadeiras para os pacientes em espera, porém o sinal do 3G ficou fraco no local e o cliente ficou de decidir um novo local para o totem posteriormente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

**O arquivo com a foto corrompeu.**

Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Terminal Rodoviário João Goulart	24/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 23/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar local para instalação do totem		

#### 1 Atividade

Comparecimento ao Terminal Rodoviário João Goulart em Niterói para verificar melhor local para instalação de um novo totem.

#### 2 Descrição da situação encontrada.

N/A

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Acompanhei a Marcilene na visita ao Terminal Rodoviário e ficou decidido dois locais próprios para a instalação dos totens, ficando bem visíveis e perto de locais que tem funcionários do Terminal sempre por perto como mostram as Figuras 1 e 2. Nenhum dos dois locais possui ponto elétrico; Foi informado que a tomada será providenciado.

A Marcilene ainda solicitou um totem para ser colocado na recepção da Prefeitura de Niterói, a acompanhei até o local para tirar foto e verificar que já possui instalação elétrica (Figura 3).

Ela solicitou ainda, se for possível futuramente, um totem para o Plaza Shopping.

#### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

#### 5 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta local para instalação de um dos totens no Terminal Rodoviário, fica próximo à entrada do terminal, entre os banheiros e a recepção.



Figura 2 – Apresenta segundo local para instalação de um dos totens no Terminal Rodoviário, fica em frente à SETRERJ.





**Figura 3 – Apresenta a recepção da Prefeitura de Niterói onde ficará o totem solicitado.**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hospital Estadual Carlos Chagas	25/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 23/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar local para instalação do totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Hospital Estadual Carlos Chagas em Marechal Hermes para verificar melhor local para instalação de um novo totem.

**2 Descrição da situação encontrada.**

N/A.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Foi decidido que o totem ficará na recepção principal ao lado do balcão onde a câmera de segurança consegue filmar, o local não possui instalação elétrica mas já será providenciado.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta recepção principal do Hospital Carlos Chagas onde ficará o totem.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2829	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hosp. Henrique Gregori	10/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 09/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação de totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Hospital Municipal de Emergência Henrique Gregori em Resende para instalar o totem 2829.

**2 Descrição da situação encontrada.**

N/A

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

O totem 2829 foi instalado na recepção da emergência, ao chegarmos ainda não havia tomada no local, foi preciso esperar ser feito na hora. Após isso totem foi instalado, testado e funciona normalmente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

**6 Figura 1 – Mostra totem 2829 instalado ao lado da entrada da recepção da emergência no Hospital de Emergência Henrique Gregori.**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hosp. da Mulher Heloneida Studart	11/09/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 10/09/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificar local para instalação do totem		

### 1 Atividade

Comparecimento ao Hospital da Mulher Heloneida Studart em São João de Meriti para verificar melhor local para instalação de um novo totem.

### 2 Descrição da situação encontrada.

N/A.

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

#### 4

Foi decidido que o totem ficará na recepção de remarcação de consultas e agendamentos de exames com entrada pela Rua Heloísa Pachêco de Lima, pois segundo a Coordenadora da Psicologia Maria Luiza, é onde há maior fluxo de mulheres. O local já conta com tomada de 110V.

### 5 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

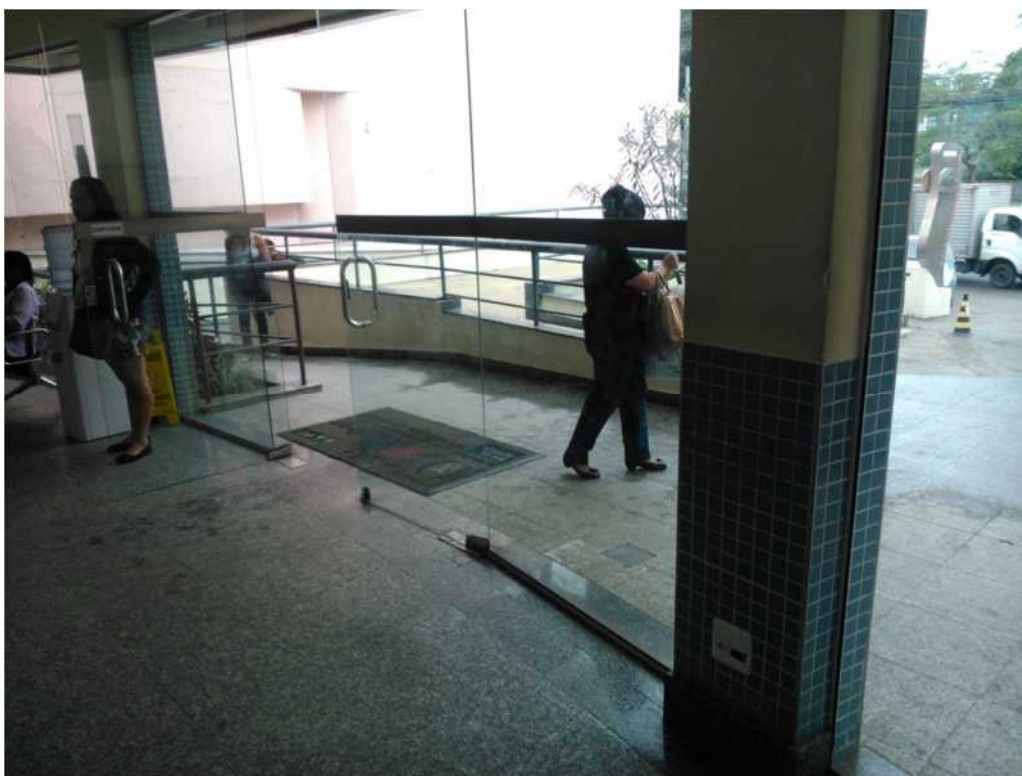
N/A

### 6 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta a recepção onde será colocado o totem no Hospital da Mulher



**Figura 2 – Apresenta a pilastra onde será colocado o totem com a parte elétrica funcionando.**



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

*Prestação de Serviços Técnicos em  
Tecnologia da Informação*

*Mês 10 / 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos,** considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto Via Lilás tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

## ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE INDIRETA, 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 DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

### 1.1 - EQUIPE DIRETA

**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;

**Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

**Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

### 1.2 - EQUIPE INDIRETA

**Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;

**Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;

**Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:

**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;

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

**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 Via Lilas através de: **Coordenação INTUS**

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

**Gerência de Banco de Dados:** Responsável

**Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

## ESCOPO CONTRATADO

### 1. O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 “Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto **Via Lilás**, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

#### 1.1- INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17', tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.

## 1.2- DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - inicialmente deve permitir a emissão de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- ✓ quantidade de acessos;
- ✓ quantidade de acessos por assuntos;
- ✓ quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- ✓ quantidade de acesso por horário;
- ✓ quantidade de acesso por faixa etária;
- ✓ quantidade de acesso por sexo

## 1.3- SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

#### 1.4 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

A disponibilização de data center com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 2. ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 2.1 – DISPONIBILIZAÇÃO E PREPARAÇÃO DOS TOTENS

Conforme reportado no relatório anterior todos os TOTENS para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto, totalizando 57 TOTENS, encontram-se disponibilizados. Dos 57 TOTENS disponibilizados, 35 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

***Cabe esclarecer que 37 TOTENS foram instalados, porem os 2 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e um TOTEN instalado na Central do Brasil encontra-se desligado, devido as goteiras existentes no local. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.***

**Tabela 1** – Equipamentos disponibilizados para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742; 2743; 2744; 2745 ;2746; 2757; 2758; 2759; 2760; 2761; 2762; 2763; 2764; 2765; 2766; 2767; 2768; 2769; 2770 e 2771
17	2	2826, 2827,2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

## 2.2 DISTRIBUIÇÃO DOS TOTENS

Neste período foi realizada a instalação de 03 (três) TOTENS nos seguintes locais:

- Hospital Estadual Getúlio Vargas;
- Hospital Maternidade Fernando Magalhães
- Hospital Estadual Carlos Chagas

As tabelas abaixo apresentam a distribuição atual dos TOTENS em operação

**Tabela 2 – Totens em Operação da Fase 1**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2759	Forum	Remanejado para da SEASDH p/ Forum	06/03/2015
4	2742	Central	Subsolo	23/02/2015
	2743	Central	Painel	23/02/2015
	2744	Central	MC Donalds	23/02/2015
	2746	Central	O Boticario	23/02/2015
2	2767	Bonsucesso	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	25/02/2015
	2768	Bonsucesso	Próximo ao banheiro	25/02/2015
1	2760	Teleférico Adeus	Próximo à roleta	27/02/2015
1	2769	Teleférico Alemão	No 2º andar, próximo à escada	25/02/2015
1	2766	Teleférico Palmeiras	Na entrada, junto à coluna redonda	25/02/2015
1	2764	Manguinhos	Em frente ao painel de bolas, ao lado da lixeira azul	26/02/2015
1	2765	Maracanã	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	26/02/2015
1	2763	Engenho de Dentro	Ao lado de elevador para deficientes físicos	26/02/2015
1	2762	Cascadura	Entre o elevador e o painel de informações	27/02/2015
2	2757	Madureira	Na coluna, virado para a escada	27/02/2015
	2758	Madureira	Na coluna, virado para a roleta	27/02/2015
1	2761	Caxias	Próximo à roleta de embarque	12/03/2015
1	2840	Mesquita	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	05/03/2015

**Tabela 3 – Totens em Operação da Fase 2**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2838	SEASDH	- 6ª andar do Prédio da Central do Brasil	22/07/2015
2	2865	HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	Na entrada, recepção	04/08/2015
	2858	Sec. Mun.de Assis. Social e Prev.da Violência de NI	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	
6	2849	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Após a catraca ao lado do totem de informações turísticas	17/08/2015
	2837	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Próximo à bilheteria	
	2831	CCR estação Praça xv - Estação niteroi	Encostado na pilastra em frente às catracas	
	2863	CCR estação Praça xv - Ilha do Governador	Ao lado do bebedouro	
	2830	CCR estação Praça xv - Paqueta	Ao lado da máquina onde se tira o comprovante de embarque	
	2846	CCR estação Niteroi - Arariboia	Ao lado do bebedouro	
1	2835	Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Joca	Recepção principal	10/08/2015
1	2829	Hosp. Henrique Gregori-Resende	Recepção principal	10/09/2015
1	2839	Petropolis	Subsecretaria de saúde	10/09/2015
1	2866	Hospital da Mulher Heloneida Studart	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	17/09/2015
1	2833	Hospital Estadual Albert Schweitzer	Perto da recepção principal	18/09/2015
1	2850	Hospital Estadual Getúlio Vargas	Emergência da Pediatria	15/10/2015
1	2851	Hospital Maternidade Fernando Magalhães	Recepção da emergência ao lado ambulatorio	22/10/2015
1	2854	Hospital Estadual Carlos Chagas	Recepção principal ao lado do balcão	23/10/2015



Durante o período foram realizadas 02 (duas), visitas técnicas para instalação de novos TOTENS conforme detalhamento apresentado na Tabela 4.

**Tabela 4** - Visitas Técnicas realizadas para instalação de novos TOTENS

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante cliente	Representante do local de instalação
Hospital Carmela Dutra	01/10/2015	Rodrigo Adami		Silvia Veiga /Ana Paula Freitas
Hospital Fernando Magalhães	02/10/2015	Rodrigo Adami		Carmen Athayde

O detalhamento das visitas técnicas prévias a implantação bem como das instalações dos TOTENS, encontram-se no anexo II – VISITAS TÉCNICAS PARA INSTALAÇÃO DE NOVOS TOTENS

### 2.3 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;
- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);
- Telefone de Acionamento: (21) 3849.6240.

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.
- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G -** Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59 horas.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta TeamViewer e dos cenários de BI e realizou 24 (vinte e quatro) visitas técnicas presenciais conforme detalhamento apresentado na tabela 5.

**Tabela 5**– Quadro de visitas técnicas realizadas no período

Serial Totem	Local	Dia do Atendimento	Motivo	Status Atual
2742	Central subsolo	20/10/2015	Totem <i>Offline</i>	ativo
		28/10/2015	Totem com a tela rachada	Inativo
		29/10/2015	Monitoramento	ativo
2744	Central - Mac Donalds	20/10/2015	Monitoramento	ativo
		28/10/2015	Monitoramento	ativo
		29/10/2015	Monitoramento	ativo
2746	Central Boticario	20/10/2015	Monitoramento	ativo
		28/10/2015	Monitoramento	ativo
		29/10/2015	Monitoramento	ativo
2767	Bonsucesso	21/10/2015	Totem desligado devido à feira no local	ativo
2768	Bonsucesso	21/10/2015	Totem desligado devido à feira no local	ativo
2760	Teleférico Adeus	21/10/2015	Monitoramento	ativo
2769	Teleférico Alemão	13/10/2015	Troca de Peças	ativo
		21/10/2015	Instalação do Estabilizador	ativo
2766	Teleférico Palmeiras	21/10/2015	Monitoramento	ativo
2765	Maracanã	27/10/2015	Totem encontrava-se desligado	ativo
2757	Madureira (Escada)	16/10/2015	Totem ainda desativado devido às obras	Inativo
2758	Madureira (Roleta)	16/10/2015	Totem ainda desativado devido às obras	Inativo
2840 (novo)	Mesquita	02/10/2015	Substituição do totem (2770)	inativo
		19/10/2015	Troca de modem	ativo
2838	SEASDH	20/10/2015	Totem <i>Offline</i>	ativo
		28/10/2015	Totem <i>Offline</i>	ativo
		29/10/2015	Troca de modem	ativo
2855	Hospital Getúlio Vargas	28/10/2015	Totem encontrava-se desligado	ativo

Importante salientar que a estação Madureira ainda permanece em obras e por este motivo os dois TOTENS encontram-se desligados.

Vale mencionar que no RT referente ao mês de Set/15 não foi mencionada a instalação do totem 2839 no município de Petrópolis na Subsecretaria em 10/09/15.

O detalhamento das visitas técnicas pode ser verificado nos relatórios apresentados no ANEXO I – VISITAS TÉCNICAS.

## 2.4 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram. Durante o período foram desenvolvidas e distribuídas, as seguintes versões para a aplicação:

16/10/15 - versão 1.14. Na nova versão distribuída, a pedido da SEASDH foram retiradas as páginas de renda e religião;

23/10/15 - versão 1.15.0 onde foram adicionadas 3 telas iniciais de introdução, que pode ver verificado no ANEXO III

Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

## 2.5 DESIGN

Durante o período não foi desenvolvida nenhuma proposta gráfica. Vale lembrar que foi implantada a proposta gráfica desenvolvida anteriormente que compreendeu a criação de 3 telas introdutórias a serem implantadas no totem, antes da navegação existente hoje e com o intuito de informar ao público sobre os objetivos e assuntos abordados pelo projeto.

A proposta desenvolvida pode ser verificada no ANEXO III.

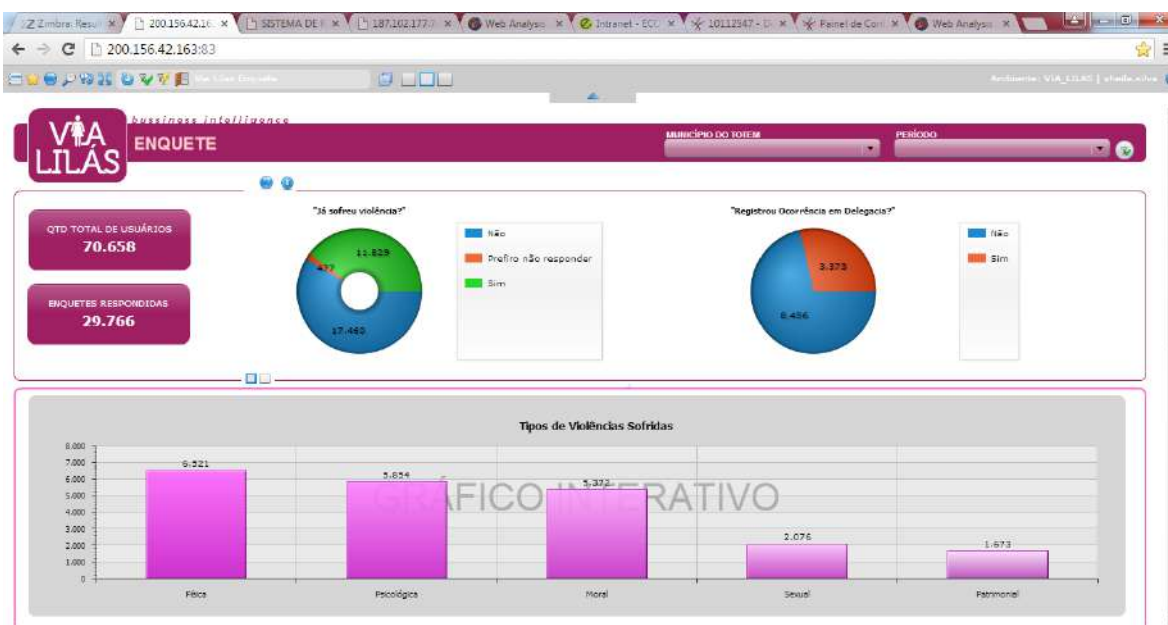
## 2.6 BI

Durante o período a equipe de BI realizou a inclusão dos novos TOTENS instalados: Hospital Estadual Getúlio Vargas e Hospital Maternidade Fernando Magalhães. Os painéis são acessados pelos usuários pré-definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS no mês de outubro de 2015.

O painel 1 permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x Quantidade de usuários que preencheram as enquetes.

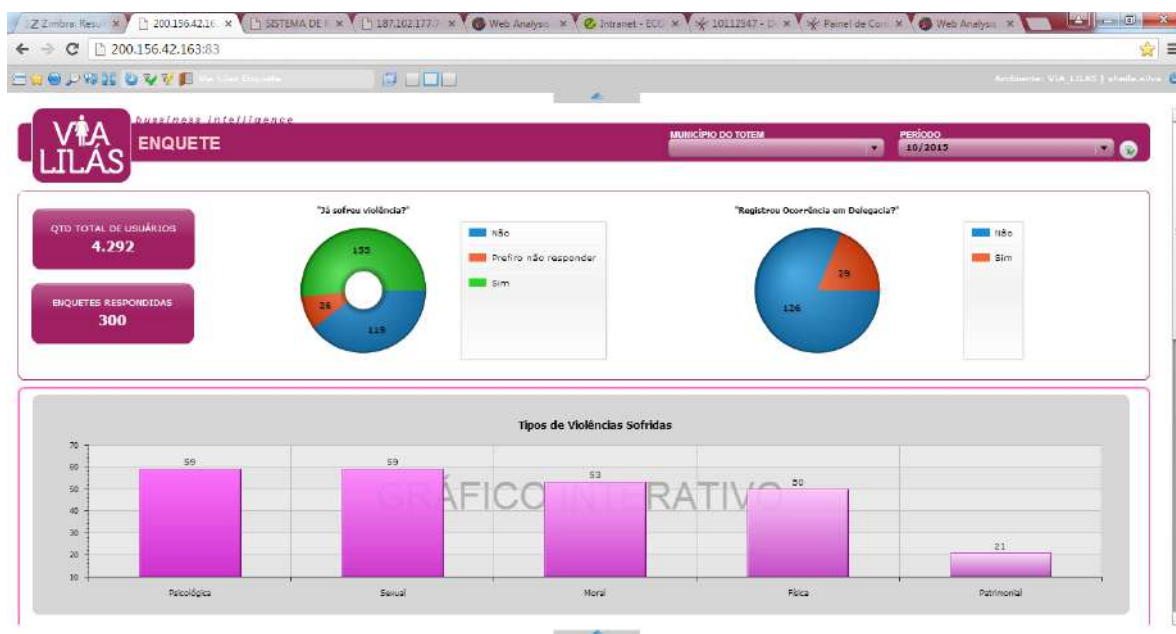
### Painel 1 - Enquetes até Outubro 2015



Fonte INTUS - Painel enquetes

Desde a instalação dos primeiros TOTENS 70.658 (setenta mil seiscentos e cinquenta e oito) usuários já acessaram os equipamentos dos quais cerca de 42,2% responderam a enquete.

### Painel 1 - Enquetes Outubro 2015 parte1



Fonte INTUS - Painel enquetes

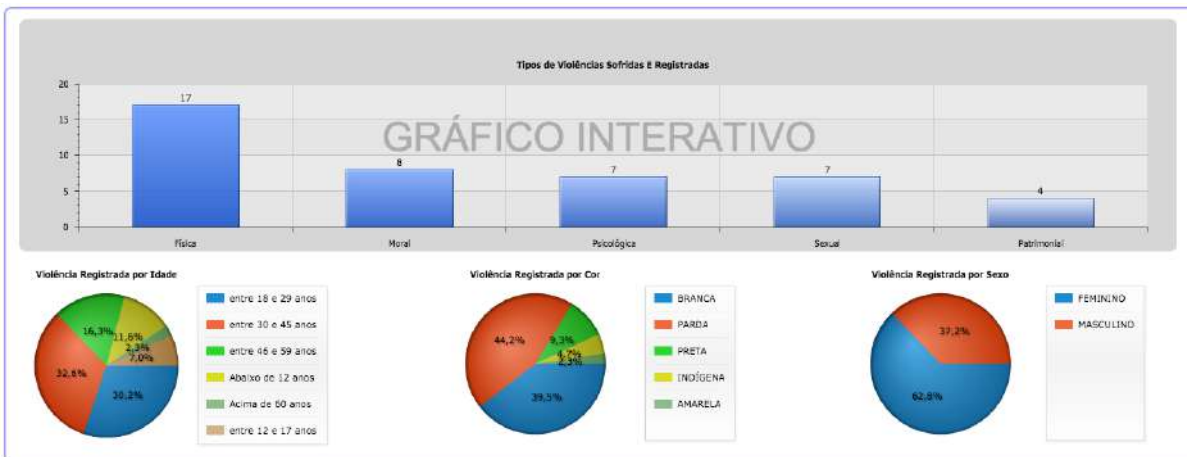
O painel acima extraído do BI permite a visualização dos dados do mês de outubro/2015, onde é possível observar que 4.292 usuários acessaram os TOTENS, dos quais menos de 7% (300 usuários) responderam à enquete.

### Painel 1 – Enquetes Outubro 2015 parte 2



A continuação do painel apresenta o detalhamento dos usuários que sofreram violência - por idade, cor e sexo - e ainda detalha os tipos de violência sofrida x registrados.

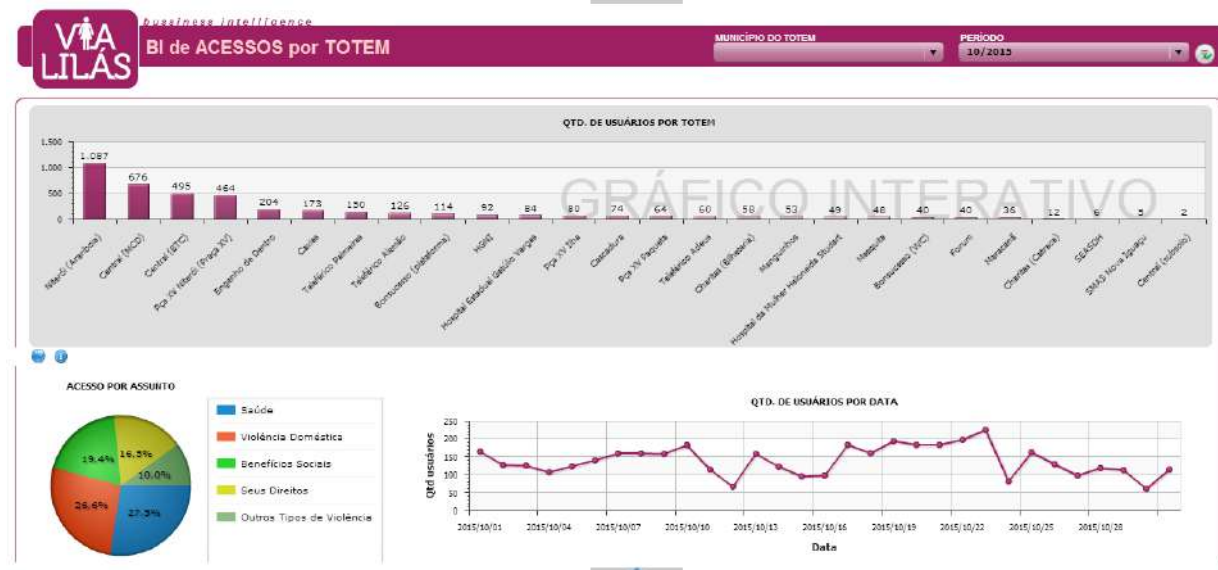
**Painel 1 - Enquetes Outubro 2015 parte 3**



Fonte INTUS - Painel enquetes

Apresenta o total de violências registradas. Este painel permite avaliar que aproximadamente 34% das violências físicas são registradas, este percentual é menor quando se trata de violência patrimonial, cerca de 19%.

**Painel 2 - Acessos por TOTEM Outubro de 2015**



Fonte INTUS - Painel TOTENS

O Painel acima apresenta a quantidade de acessos por TOTEM no mês de Outubro de 2015. Importante ressaltar que o painel é interativo, ou seja, após a seleção de um

determinado TOTEM é possível a avaliação do assunto de interesse. É possível também avaliar os horários de maior acesso aos TOTENS por localização e a quantidade de acessos x assunto x sms enviados.

Um dado importante que pode ser observado é que os três assuntos de maior interesse no mês de Outubro/2015 tiveram percentuais de acesso muito próximos, e pela segunda vez deste a instalação o assunto Saúde foi o mais acessado.

- 27,5% Saúde
- 26,6 % Violência Doméstica
- 19,4 % Benefícios Sociais;

Outro dado que chama atenção é que os TOTENS instalados nas barcas superaram em quase 63%, se comparados aos instalados na Central do Brasil.

### Painel 3 - Usuários parte 1



Fonte INTUS - Painel Usários



### Painel 3 - Usuários parte 2



Fonte INTUS - Painel Usários

Gráfico interativo que permite uma avaliação detalhada do perfil dos usuários que acessaram os TOTENS no período desejado. Os dados de Outubro mantêm o padrão que confirma que as faixas etárias de 18 a 29 e 30 a 45 são as que mais utilizaram os TOTENS. Importante observar que o tópico Benefícios Sociais continuou a ser o mais acessado pela faixa etária de 18 a 29 anos (Painel 3 - Usuários parte 2).

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS, vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Endereço para acesso: <http://200.156.42.163:8000/EXEC>

### 3. GERENCIAIS

Foram realizadas reuniões gerenciais com a Superintendência de Política para Mulheres visando o planejamento de novas instalações dos totens do Projeto.

Ficaram definidas as seguintes unidades a contactar:

Local	Contato
UFF - Campus Rio das Ostras Hospital Municipal	Flavia Areias
Maricá Hospital Rocha Faria	Luciana Pireda Andrea Moreira Pupin Raquel Viana Silva
Niterói Rodoviária Novo Rio	Marcilene Patrícia

Todas as unidades já foram contactadas e estamos programando agendas para realização das visitas técnicas, visando assegurar a viabilidade de instalação nos locais escolhidos.

## ANEXO I

---

# RELATÓRIOS DE VISITAS TÉCNICAS

## ANEXO II

---

# VISITAS TÉCNICAS PARA INSTALAÇÃO DE NOVOS TOTENS

## ANEXO III

---

# NOVAS TELAS INICIAIS DA APLICAÇÃO

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

OUTUBRO 2015

VIA  
LILÁS

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

## *Prestação de Serviços Técnicos em Tecnologia da Informação*

*Mês 10*

### 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos,** considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## DESCRIÇÃO DO PROJETO



O Projeto Via Lilás tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

## **ORGANOGRAMA DO PROJETO**

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

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

### **1. EQUIPE DO PROJETO**

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

### 1.1 - EQUIPE DIRETA

**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;

**Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

**Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

### 1.2 - EQUIPE INDIRETA

**Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;

**Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;

**Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:

**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;

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

**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 Via Lilas através de: **Coordenação INTUS**

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

**Gerência de Banco de Dados:** Responsável

**Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

## ESCOPO CONTRATADO

### 1. O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 “Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto **Via Lilás**, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

### 1.1- INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
  - Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
------	----------------	---------------

TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17', tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.

## 1.2- DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - inicialmente deve permitir a emissão de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- ✓ quantidade de acessos;
- ✓ quantidade de acessos por assuntos;
- ✓ quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- ✓ quantidade de acesso por horário;
- ✓ quantidade de acesso por faixa etária;
- ✓ quantidade de acesso por sexo

### 1.3- SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

### 1.4 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

A disponibilização de data center com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 2. ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 2.1 – DISPONIBILIZAÇÃO E PREPARAÇÃO DOS TOTENS

Conforme reportado no relatório anterior todos os TOTENS para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto, totalizando 57 TOTENS, encontram-se disponibilizados. Dos 57 TOTENS disponibilizados, 35 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

***Cabe esclarecer que 37 TOTENS foram instalados, porem os 2 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e um TOTEN instalado na Central do Brasil encontra-se desligado, devido as goteiras existentes no local. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.***

**Tabela 1 – Equipamentos disponibilizados para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto**

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742; 2743; 2744; 2745 ;2746; 2757; 2758; 2759; 2760; 2761; 2762; 2763; 2764; 2765; 2766; 2767; 2768; 2769; 2770 e 2771
17	2	2826, 2827,2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

### 2.2 DISTRIBUIÇÃO DOS TOTENS

Neste período foi realizada a instalação de 03 (três) TOTENS nos seguintes locais:

- Hospital Estadual Getúlio Vargas;
- Hospital Maternidade Fernando Magalhães

- Hospital Estadual Carlos Chagas

Conforme Dns comprobatórios constantes no ANEXO II – Relatórios de instalação

As tabelas abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS em operação

**Tabela 2 – Totens em Operação da Fase 1**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2759	Forum	Remanejado para da SEASDH p/ Forum	06/03/2015
4	2742	Central	Subsolo	23/02/2015
	2743	Central	Painel	23/02/2015
	2744	Central	MC Donalds	23/02/2015
	2746	Central	O Boticario	23/02/2015
2	2767	Bonsucesso	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	25/02/2015
	2768	Bonsucesso	Próximo ao banheiro	25/02/2015
1	2760	Teleférico Adeus	Próximo à roleta	27/02/2015
1	2769	Teleférico Alemão	No 2º andar, próximo à escada	25/02/2015
1	2766	Teleférico Palmeiras	Na entrada, junto à coluna redonda	25/02/2015
1	2764	Manguinhos	Em frente ao painel de bolas, ao lado da lixeira azul	26/02/2015
1	2765	Maracanã	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	26/02/2015
1	2763	Engenho de Dentro	Ao lado de elevador para deficientes físicos	26/02/2015
1	2762	Cascadura	Entre o elevador e o painel de informações	27/02/2015
2	2757	Madureira	Na coluna, virado para a escada	27/02/2015
	2758	Madureira	Na coluna, virado para a roleta	27/02/2015
1	2761	Caxias	Próximo à roleta de embarque	12/03/2015
1	2840	Mesquita	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	05/03/2015



**Tabela 3 – Totens em Operação da Fase 2**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2838	SEASDH	- 6ª andar do Prédio da Central do Brasil	22/07/2015
2	2865	HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	Na entrada, recepção	04/08/2015
	2858	Sec. Mun.de Assis. Social e Prev.da Violência de NI	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	
6	2849	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Após a catraca ao lado do totem de informações turísticas	17/08/2015
	2837	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Próximo à bilheteria	
	2831	CCR estação Praça xv - Estação niteroi	Encostado na pilastra em frente às catracas	
	2863	CCR estação Praça xv - Ilha do Governador	Ao lado do bebedouro	
	2830	CCR estação Praça xv - Paqueta	Ao lado da máquina onde se tira o comprovante de embarque	
	2846	CCR estação Niteroi - Arariboia	Ao lado do bebedouro	
1	2835	Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Joca	Recepção principal	10/08/2015
1	2829	Hosp. Henrique Gregori-Resende	Recepção principal	10/09/2015
1	2839	Petropolis	Subsecretaria de saúde	10/09/2015
1	2866	Hospital da Mulher Heloneida Studart	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	17/09/2015
1	2833	Hospital Estadual Albert Schweitzer	Perto da recepção principal	18/09/2015
1	2850	Hospital Estadual Getúlio Vargas	Emergência da Pediatria	15/10/2015
1	2851	Hospital Maternidade Fernando Magalhães	Recepção da emergência ao lado ambulatório	22/10/2015
1	2854	Hospital Estadual Carlos Chagas	Recepção principal ao lado do balcão	23/10/2015

Durante o período foram realizadas 02 (duas), visitas técnicas para instalação de novos TOTENS conforme detalhamento apresentado na Tabela 4.

**Tabela 4 -** Visitas Técnicas realizadas para instalação de novos TOTENS

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante cliente	Representante do local de instalação
Hospital Carmela Dutra	01/10/2015	Rodrigo Adami		Silvia Veiga /Ana Paula Freitas
Hospital Fernando Magalhães	02/10/2015	Rodrigo Adami		Carmen Athayde

O detalhamento das visitas técnicas prévias a implantação bem como das instalações dos TOTENS, encontram-se no anexo III – VISITAS TÉCNICAS PARA INSTALAÇÃO DE NOVOS TOTENS

### 2.3 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento: (21) 3849.6240.

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.
- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59 horas.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta TeamViewer e dos cenários de BI e realizou 24 (vinte e quatro) visitas técnicas presenciais conforme detalhamento apresentado na tabela 5.

**Tabela 5**– Quadro de visitas técnicas realizadas no período

Serial Totem	Local	Dia do Atendimento	Motivo	Status Atual
2742	Central subsolo	20/10/2015	Totem Offline	ativo
		28/10/2015	Totem com a tela rachada	Inativo
		29/10/2015	Monitoramento	ativo
2744	Central - Mac Donalds	20/10/2015	Monitoramento	ativo
		28/10/2015	Monitoramento	ativo
		29/10/2015	Monitoramento	ativo
2746	Central Boticario	20/10/2015	Monitoramento	ativo
		28/10/2015	Monitoramento	ativo
		29/10/2015	Monitoramento	ativo
2767	Bonsucesso	21/10/2015	Totem desligado devido à feira no local	ativo
2768	Bonsucesso	21/10/2015	Totem desligado devido à feira no local	ativo
2760	Teleférico Adeus	21/10/2015	Monitoramento	ativo
2769	Teleférico Alemão	13/10/2015	Troca de Peças	ativo
		21/10/2015	Instalação do Estabilizador	ativo
2766	Teleférico Palmeiras	21/10/2015	Monitoramento	ativo
2765	Maracanã	27/10/2015	Totem encontrava-se desligado	ativo
2757	Madureira (Escada)	16/10/2015	Totem ainda desativado devido às obras	Inativo
2758	Madureira (Roleta)	16/10/2015	Totem ainda desativado devido às obras	Inativo
2840 (novo)	Mesquita	02/10/2015	Substituição do totem (2770)	inativo
		19/10/2015	Troca de modem	ativo
2838	SEASDH	20/10/2015	Totem Offline	ativo
		28/10/2015	Totem Offline	ativo
		29/10/2015	Troca de modem	ativo
2855	Hospital Getúlio Vargas	28/10/2015	Totem encontrava-se desligado	ativo

Importante salientar que a estação Madureira ainda permanece em obras e por este motivo os dois TOTENS encontram-se desligados.

Vale mencionar que no RT referente ao mês de Set/15 não foi mencionada a instalação do totem 2839 no município de Petrópolis na Subsecretaria em 10/09/15.

O detalhamento das visitas técnicas pode ser verificado nos relatórios apresentados no ANEXO I – VISITAS TÉCNICAS.

## 2.4 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram. Durante o período foram desenvolvidas e distribuídas, as seguintes versões para a aplicação:

16/10/15 - versão 1.14. Na nova versão distribuída, a pedido da SEASDH foram retiradas as páginas de renda e religião;

23/10/15 - versão 1.15.0 onde foram adicionadas 3 telas iniciais de introdução, que pode ver verificado no ANEXO IV

Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

## 2.5 DESIGN

Durante o período não foi desenvolvida nenhuma proposta gráfica. Vale lembrar que foi implantada a proposta gráfica desenvolvida anteriormente que compreendeu a criação de 3 telas introdutórias a serem implantadas no totem, antes da navegação existente hoje e com o intuito de informar ao público sobre os objetivos e assuntos abordados pelo projeto.

A proposta desenvolvida pode ser verificada no ANEXO IV

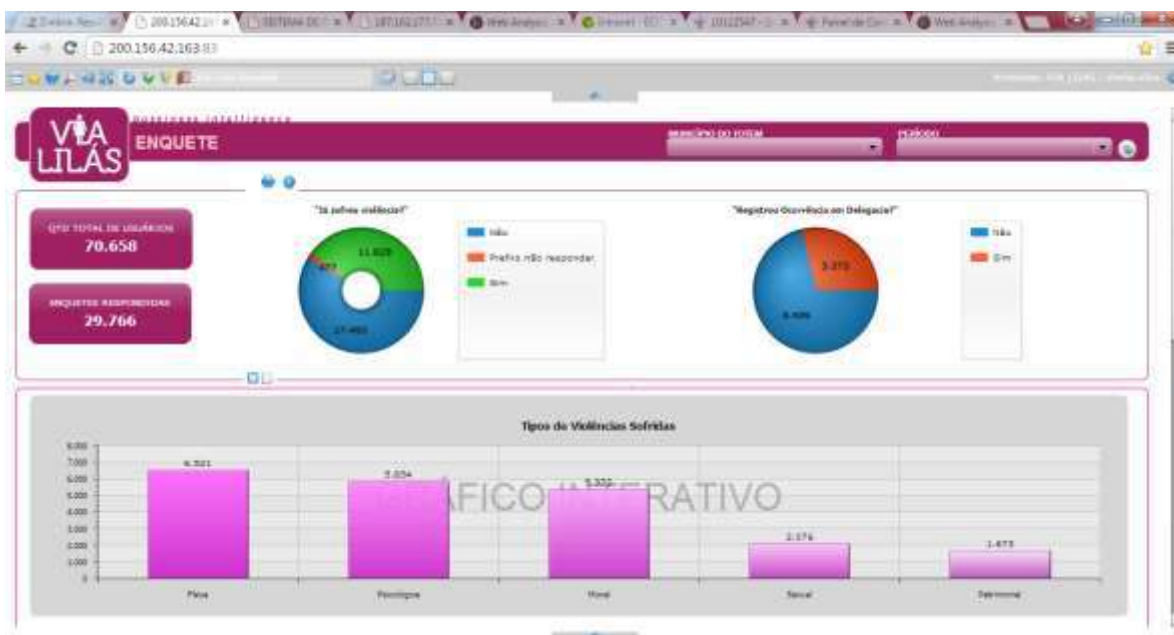
## 2.6 BI

Durante o período a equipe de BI realizou a inclusão dos novos TOTENS instalados: Hospital Estadual Getúlio Vargas e Hospital Maternidade Fernando Magalhães. Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS no mês de outubro de 2015.

O painel 1 permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x Quantidade de usuários que preencheram as enquetes.

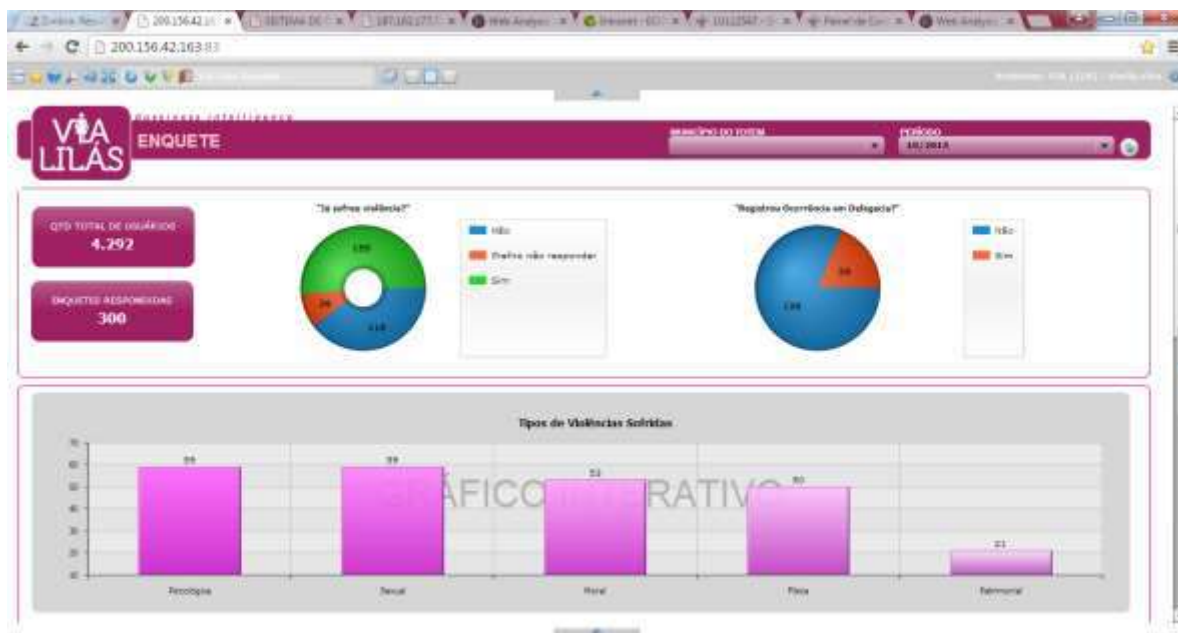
### Painel 1 - Enquetes até Outubro 2015



Fonte INTUS - Painel enquetes

Desde a instalação dos primeiros TOTENS 70.658 (setenta mil seiscientos e cinquenta e oito) usuários já acessaram os equipamentos dos quais cerca de 42,2% responderam a enquete.

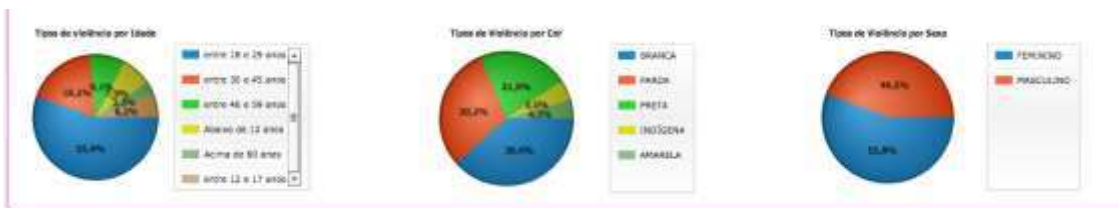
**Painel 1 - Enquetes Outubro 2015 parte1**



Fonte INTUS - Painel enquetes

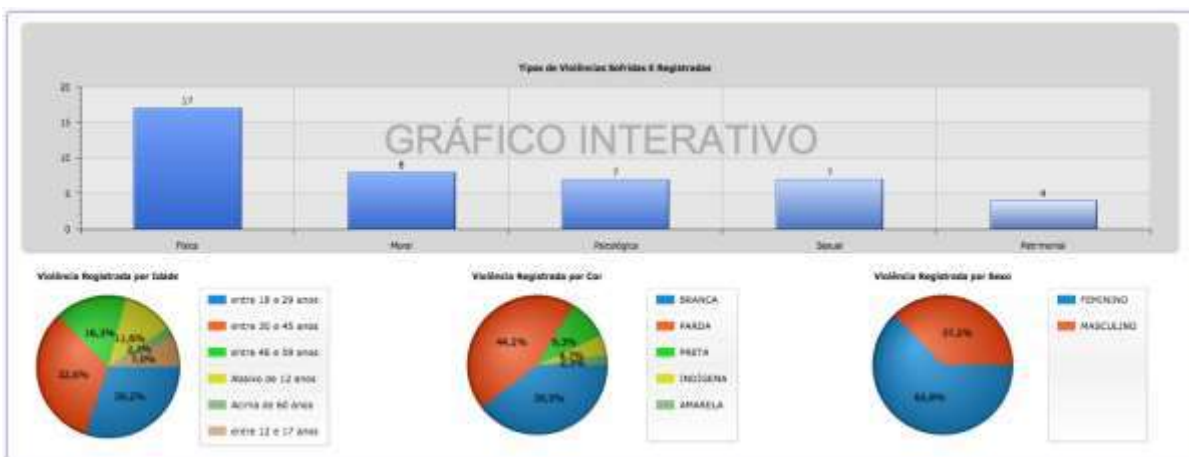
O painel acima extraído do BI permite a visualização dos dados do mês de outubro/2015, onde é possível observar que 4.292 usuários acessaram os TOTENS, dos quais menos de 7% (300 usuários) responderam à enquete.

**Painel 1 – Enquetes Outubro 2015 parte 2**



A continuação do painel apresenta o detalhamento dos usuários que sofreram violência - por idade, cor e sexo - e ainda detalha os tipos de violência sofrida x registrados.

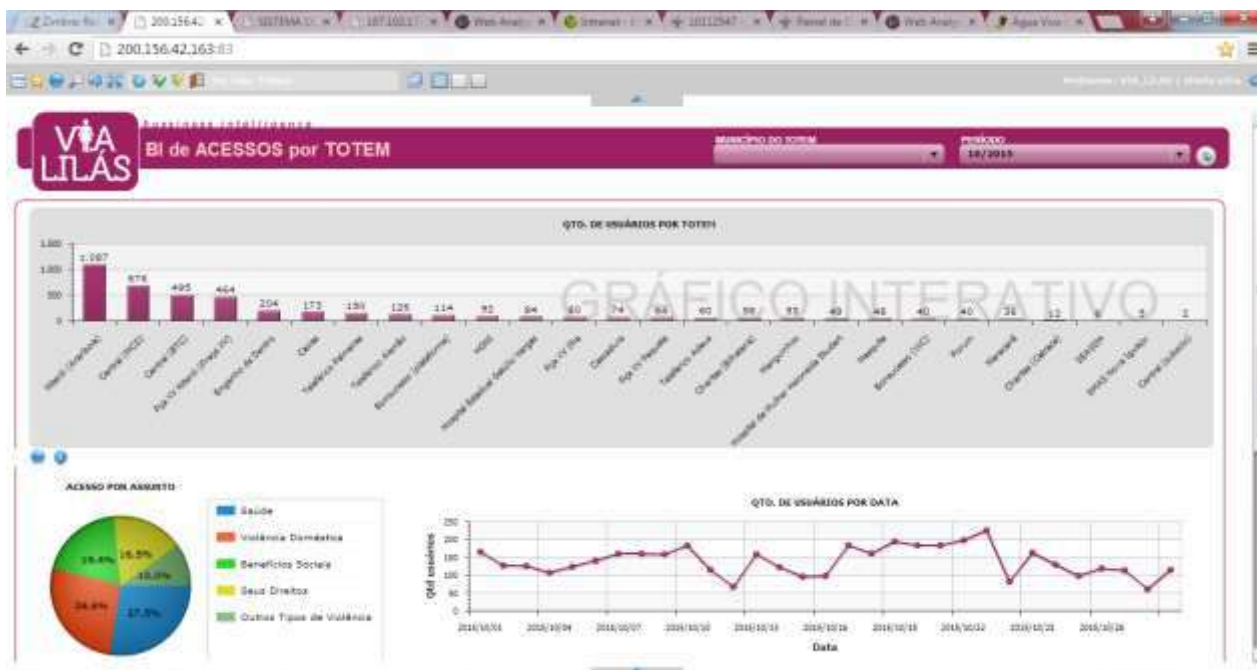
**Painel 1 - Enquetes Outubro 2015 parte 3**



Fonte INTUS - Painel enquetes

Apresenta o total de violências registradas. Este painel permite avaliar que aproximadamente 34% das violências físicas são registradas, este percentual é menor quando se trata de violência patrimonial, cerca de 19%.

**Painel 2 - Acessos por TOTEN Outubro de 2015**



Fonte INTUS - Painel TOTENS



O Painel acima apresenta a quantidade de acessos por TOTEM no mês de Outubro de 2015. Importante ressaltar que o painel é interativo, ou seja, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação do assunto de interesse. É possível também avaliar os horários de maior acesso aos TOTENS por localização e a quantidade de acessos x assunto x sms enviados.

Um dado importante que pode ser observado é que os três assuntos de maior interesse no mês de Outubro/2015 tiveram percentuais de acesso muito próximos, e pela segunda vez deste a instalação o assunto Saúde foi o mais acessado.

- 27,5% Saúde
- 26,6 % Violencia Doméstica
- 19,4 % Benefícios Sociais;

Outro dado que chama atenção é que os TOTENS instalados nas barcas superaram em quase 63%, se comparados aos instalados na Central do Brasil.

### Painel 3 - Usuários parte 1



Fonte INTUS - Painel Usários

### Painel 3 - Usuários parte 2



Fonte INTUS - Painel Usários

Gráfico interativo que permite uma avaliação detalhada do perfil dos usuários que acessaram os TOTENS no período desejado. Os dados de Outubro mantêm o padrão que confirma que as faixas etárias de 18 a 29 e 30 a 45 são as que mais utilizaram os TOTENS. Importante observar que o tópico Benefícios Sociais continuou a ser o mais acessado pela faixa etária de 18 a 29 anos (Painel 3 - Usuários parte 2).

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS, vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Endereço para acesso: <http://200.156.42.163:8000/EXEC>

### 3. GERENCIAIS

Foram realizadas reuniões gerenciais com a Superintendência de Política para Mulheres visando o planejamento de novas instalações dos totens do Projeto.

Ficaram definidas as seguintes unidades a contactar:

Local	Contato
UFF - Campus Rio das Ostras Hospital Municipal	Flavia Areias
Maricá Hospital Rocha Faria	Luciana Pireda Andrea Moreira Pupin Raquel Viana Silva
Niterói Rodoviária Novo Rio	Marcilene Patrícia

Todas as unidades já foram contactadas e estamos programando agendas para realização das visitas técnicas, visando assegurar a viabilidade de instalação nos locais escolhidos.

---

## ANEXOS

---

Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Karlla de Souza	Totens Projeto Via Lilás N° 2770	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Mesquita	02/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 01/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Troca de totem		

#### 1 Atividade

Comparecimento à Estação Mesquita para troca do totem com a tela quebrada.

#### 2 Descrição da Situação encontrada

O totem 2770 encontrava-se desligado.

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Foi feita a troca do totem 2770 pelo totem 2840 que funciona normalmente porém o modem do totem antigo não funcionou no novo, é necessária a troca do modem.

#### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

#### 5 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta totem 2840 que foi instalado no lugar do totem 2770



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás N° 2757 e 2758	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Madureira	16/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 15/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totens		

#### 6 Atividade

Comparecimento à Estação Madureira para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas

#### 7 Descrição da Situação encontrada

Os totens 2757 e 2758 permanecem desligados pois a Estação ainda esta em obra e sem previsão de término da mesma.

#### 8 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

N/A

#### 9 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

#### 10 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta os totens 2757 e 2758 que permanecem desligados devido às obras na estação



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás N° 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	20/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 19/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem offline		

#### 11 Atividade

Comparecimento à SEASDH para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

#### 12 Descrição da Situação encontrada

O totem 2838 encontrava-se ligado porém off-line.

#### 13 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Foi feita a configuração do modem e o totem voltou a ficar online.

#### 14 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

#### 15 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o totem 2838 que encontra-se no 6° andar da SEASDH



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás N° 2760	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Teleférico Adeus	21/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 20/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totem		

#### 16 Atividade

Comparecimento ao Teleférico do Adeus para verificação do totem e resolução de eventuais demandas

#### 17 Descrição da Situação encontrada

O totem 2760 encontrava-se ligado e funcionando normalmente.

#### 18 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

N/A

#### 19 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

#### 20 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o totem 2760 que encontra-se ligado e funcionando normalmente.





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás N° 2742, 2744 e 2746	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Central do Brasil	29/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada		
Solicitado em 28/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totens		

**21 Atividade**

Comparecimento à Estação Central para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**22 Descrição da Situação encontrada**

Os totens 2744 e 2746 encontravam-se ligados e funcionando normalmente. O tótem 2742 permanece parado.

**23 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

N/A

**24 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**25 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta o tótem 2746 ao lado da Boticário



Figura 2 – Apresenta o totem 2744 ao lado do McDonald's



Figura 3 – Apresenta o totem 2742 que permanece parado com a tela quebrada.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2769	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Teleférico do Alemão	13/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 12/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Troca de peças		

#### 1 Atividade

Comparecimento ao Teleférico do Alemão para realização de manutenção no equipamento (substituição da fonte)

#### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem 2769 estava desligado.

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Foi realizada substituição da fonte por uma bivolt, Durante a visita foi verificada necessidade de substituição do estabilizador, que sera realizada após disponibilização do equipamento pelo almoxarifado da Eco Sistemas,.

#### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta totem 2769 do Teleférico do Alemão que voltou a funcionar normalmente.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2840	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Mesquita	19/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 16/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

#### 1 Atividade

Comparecimento à Estação Mesquita para verificar totem, tendo em b=visto que o mesmo apresenta-se off line no monitoramento remoto.

#### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem encontrava-se ligado porém estava off-line.

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Foi necessário a reconfiguração do modem pois ele não estava sendo reconhecido, após configuração voltou a ficar online. Foram realizados testes para garantir que a reconfiguração não seria perdida.

#### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o TOTEM 2840 localizado na Estação Mesquita.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2759	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	20/08/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 19/08/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à SEASDH para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2838 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Abri o totem 2838, reiniciei o modem e ele voltou a funcionar normalmente.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta totem 2838 localizado na SEASDH.



Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2742, 2744 e 2746	
Local	Data / Hora	
Estação Central do Brasil	20/10/2015	
Contato	Cliente	
	SEASDH	
Característica		
Programada Solicitado em 19/10/2015		
Motivo		
Verificação de totens		

### 1 Atividade

Comparecimento à Estação Central para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

### 2 Descrição da situação encontrada.

Os totens 2746, 2742 e 2744 estavam ligados e funcionando normalmente.

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

N/A

### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta totem 2742 localizado no subsolo da Estação Central



Figura 2 – Apresenta o TOTEN 2746 localizado próximo ao Boticário



Figura 3 – Apresenta o TOTEN 2744 localizado próximo ao McDonald's



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2766	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Teleférico Palmeiras	21/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada		
Solicitado em 20/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totem		

#### 1 Atividade

Comparecimento ao Teleférico Palmeiras para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

#### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem 2766 encontrava-se ligado e funcionando normalmente.

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

N/A

#### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o totem 2766 localizado no Teleférico Palmeiras.





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2769	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Teleférico do Alemão	21/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 20/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação do estabilizador		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Teleférico do Alemão para substituição do estabilizador.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2769 estava ligado e funcionando normalmente.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

NA visita anteriormente realizada havia sido constatada a necessidade de troca do estabilizador

**4 Registro Fotográfico**

**Figura 1 – Apresenta totem 2769 do Teleférico do Alemão**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2767 e 2768	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Bonsucesso	21/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 20/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totens		

### 1 Atividade

Comparecimento à Estação Bonsucesso para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

### 2 Descrição da situação encontrada.

Os totens 2767 e 2768 estavam desligados pois às quartas-feiras é realizada uma feira na estação onde as barracas ficam na frente dos totens, então a administração retira eles da tomada até o fim da feira.

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

N/A.

### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

### 5 Registro Fotográfico

Figuras 1 – Apresenta a feira realizada toda quarta-feira na Estação Bonsucesso.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2855	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hosp. Getúlio Vargas	15/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 14/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação de totem		

**1 Atividade**

Comparecimento ao Hospital Estadual Getúlio Vargas na Penha para realização da instalação do totem 2855.

**2 Descrição da situação encontrada.**

N/A

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

O totem 2855 foi instalado na Emergência Pediátrica, conforme previamente acordado entre a SEASDH e a Direção da Unidade, ao lado das cadeiras de espera para atendimento.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

**Figura 1 – Mostra totem 2855 instalado na emergência pediátrica do Hospital Estadual Getúlio Vargas.**



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2765	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Maracanã	27/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 26/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à Estação Maracanã para verificação do totem e resolução de eventuais demandas, tendo em vista através do monitoramento remoto o mesmo não estava apresentando atividade

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2765 estava desligado.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

O consultor religou o totem 2765 e ele voltou a funcionar normalmente.

**4 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta totem 2765 localizado na Estação Maracanã.



Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2855	
Local	Data / Hora	
Hosp. Getúlio Vargas	28/10/2015	
Contato	Cliente	
	SEASDH	
Característica		
Programada Solicitado em 27/10/2015		
Motivo		
Totem Offline		

### 1 Atividade

Comparecimento ao Hospital Estadual Getúlio Vargas na Penha para verificar o totem 2855 tendo em vista que através do monitoramento remoto, foi verificado que o mesmo encontrava-se off line.

### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem 2855 estava desligado.

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

O consultor religou o totem 2855 e ele voltou a funcionar normalmente.

### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Mostra totem 2855 na emergência pediátrica do Hospital Estadual Getúlio Vargas.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2742	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Estação Central do Brasil	28/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 27/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Verificação de totens		

#### 1 Atividade

Comparecimento à Estação Central para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

#### 2 Descrição da situação encontrada.

Foi verificado que o tótem 2742 se encontrava com a tela rachada.

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

O tótem sofreu vandalismo e a tela de touch rachou, foram realizados testes e verificou-se o monitor não foi afetado.

OS demais totens da Centraol do Brasil foram veificados e não apresentaram problemas, a exceção do TOTENS instalado no PAInel que permanece desligado devido a goteira no local

#### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta tótem 2742 localizado no subsolo da Estação Central



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	28/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Ciente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 27/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

#### 1 Atividade

Comparecimento à SEASDH para verificação dos totens e resolução de eventuais demandas.

#### 2 Descrição da situação encontrada.

O totem 2838 estava ligado, porém off-line.

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Foi observado que o totem encontrava-se offline. O segurança do andar foi alertado para que o totem não seja desligado pois a conexão do mesmo tem caído constantemente. Ele confirmou que o equipamento era desligado com frequência. Diante disto, foi necessário reconfigurar o modem que voltou a ficar online.

#### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta totem 2838 localizado na SEASDH.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	29/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 28/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à SEASDH para troca do modem.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2838 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Foi constatado que o totem novamente estava offline embora tivesse solicitado que não desligassem o equipamento. Como não puderam confirmar se o totem foi desligado ou não e o mesmo constantemente fica offline foi procedida a troca do modem.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta totem 2838 localizado na SEASDH.





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – Nº 2838	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
SEASDH	29/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 28/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Totem Offline		

**1 Atividade**

Comparecimento à SEASDH para troca do modem.

**2 Descrição da situação encontrada.**

O totem 2838 estava ligado, porém off-line.

**3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Mesmo após o pedido para não desligarem o totem realizado ontem, foi verificado através do monitoramento remoto que o mesmo encontrava-se off-line. Como houve confirmação sobre o desligamento do TOTEN, a equipe da Eco Sistemas realizou a troca e reconfiguração do modem.

**4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**

N/A

**5 Registro Fotográfico**

Figura 1 – Apresenta totem 2838 localizado na SEASDH.



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – TOTE N° 2854	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hosp. Carlos Chagas	23/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 22/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação de totem		

#### 1 Atividade

Comparecimento ao Hospital Estadual Carlos Chagas em Marechal Hermes para realização da instalação do totem 2854.

#### 2 Descrição da situação encontrada.

N/A

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Conforme alinhado anteriormente, o totem 2854 foi instalado na recepção da principal da Unidade. Apesar do alinhamento prévio realizado entre a SEASDH e a Unidade, quando a equipe de instalação chegou ao local não havia sido disponibilizada tomada para instalação do equipamento.

A equipe da Unidade promoveu a disponibilização da tomada no mesmo dia permitindo a instalação do TOTEN.

Após a instalação da equipe da Eco Sistemas realizou todos os testes necessários, garantindo o correto funcionamento do equipamento e consequente transmissão das informações para o novel Central

#### 4 Registro Fotográfico

Figura 1 – Mostra totem 2854 instalado na recepção principal no Hospital Estadual Carlos Chagas.





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás – N° 2851	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Hosp. Fernando Magalhães	22/10/2015	
<b>Contato</b>	<b>Ciente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 21/10/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação de totem		

#### 1 Atividade

Comparecimento ao Hospital Maternidade Fernando Magalhães em São Cristóvão para instalação o totem 2851.

#### 2 Descrição da situação encontrada.

N/A

#### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

O totem 2851 foi instalado na recepção da emergência, conforme alinhado previamente entre a Unidade e a SEASDH, próximo as cadeiras para espera de atendimento.

#### 4 Registro Fotográfico

**Figura 1 – Mostra totem 2851 instalado na recepção da emergência no Hospital Maternidade Fernando Magalhães.**



Responsável ECO Sistemas:	Rodrigo Leal Adami		
Data:	01/10/2015		
Local:	Hospital Carmela Dutra		
Endereço:	Rua Aquidabã s/n		
Bairro:	Lins de Vasconcelos		
Município:	Rio de Janeiro		
Nº Totem do Local:	1		
Contato do Local:	Será informado futuramente à SEASDH		
Tel:			
Pessoa que acompanha a vistoria:	<input type="checkbox"/> SEASDH / Nome: <input checked="" type="checkbox"/> Direção / Nome: Silvia Veiga		
Acesso ao local:	<input type="checkbox"/> escada	<input checked="" type="checkbox"/> térreo	<input type="checkbox"/> elevador
Melhor horário para instalação:	9 às 15 horas.		
Observação sobre restrição de acesso:	Possui rampa de acesso.		
Procedimento dos fornecedores para entrega de material:			
Localização real para instalação:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Ponto elétrico:	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	
Estabilizador:	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	
Se não tem ponto elétrico, quem fará:	<input type="checkbox"/> SEASDH	<input type="checkbox"/> Supervia	<input type="checkbox"/> ECO Sistemas
Breve descrição da localização:	Recepção da Emergência		
Localização alternativo para instalação:	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	
Ponto elétrico:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Estabilizado:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Se não tem ponto elétrico, quem fará:	<input type="checkbox"/> SEASDH	<input type="checkbox"/> Super Via	<input type="checkbox"/> ECO Sistemas
Breve descrição da localização:			
Fixação:	<input checked="" type="checkbox"/> padrão fornecedor		<input type="checkbox"/> outro
Se outro, breve descrição e material necessário:			
4G:	<input checked="" type="checkbox"/> Vivo	Taxa: (3G) Download = 3,18 / Upload = 1,42	
	<input type="checkbox"/> Claro	Taxa:	
Fotos:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	

Visto Responsável ECO Sistemas:	
Visto Responsável SEASDH:	
Visto Responsável Super Via:	

**Fotos do local onde o totem deverá ser instalado:**



Responsável ECO Sistemas:	Rodrigo Leal Adami		
Data:	02/10/2015		
Local:	Hospital Fernando Magalhães		
Endereço:	Rua General José Cristino nº87		
Bairro:	São Cristóvão		
Município:	Rio de Janeiro		
Nº Totem do Local:	1		
Contato do Local:	Será informado futuramente à SEASDH		
Tel:			
Pessoa que acompanha a vistoria:	<input type="checkbox"/> SEASDH / Nome: <input checked="" type="checkbox"/> Direção / Nome: Carmen Athayde		
Acesso ao local:	<input type="checkbox"/> escada	<input checked="" type="checkbox"/> térreo	<input type="checkbox"/> elevador
Melhor horário para instalação:	9 às 15 horas.		
Observação sobre restrição de acesso:	Possui rampa de acesso.		
Procedimento dos fornecedores para entrega de material:			
Localização real para instalação:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Ponto elétrico:	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	
Estabilizador:	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	
Se não tem ponto elétrico, quem fará:	<input type="checkbox"/> SEASDH	<input type="checkbox"/> Supervia	<input type="checkbox"/> ECO Sistemas
Breve descrição da localização:	Recepção da Emergência		
Localização alternativo para instalação:	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não	
Ponto elétrico:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Estabilizado:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Se não tem ponto elétrico, quem fará:	<input type="checkbox"/> SEASDH	<input type="checkbox"/> Super Via	<input type="checkbox"/> ECO Sistemas
Breve descrição da localização:			
Fixação:	<input checked="" type="checkbox"/> padrão fornecedor		<input type="checkbox"/> outro
Se outro, breve descrição e material necessário:			
4G:	<input checked="" type="checkbox"/> Vivo	Taxa: (3G) Download = 3,18 / Upload = 1,42	
	<input type="checkbox"/> Claro	Taxa:	
Fotos:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	

Visto Responsável ECO Sistemas:	
Visto Responsável SEASDH:	
Visto Responsável Super Via:	

**Fotos do local onde o totem deverá ser instalado:**











## RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO NOVEMBRO/2015





# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

*Prestação de Serviços Técnicos em Tecnologia da  
Informação*

*Mês 11/2015*

## 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos,** considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto Via Lilás tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

## ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

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

## 1. EQUIPE DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

### 1.1 - EQUIPE DIRETA

**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;

**Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

**Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

### 1.2 - EQUIPE INDIRETA

**Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;

**Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;

**Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:

**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;

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

**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 Via Lilas através de: **Coordenação INTUS**

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

**Gerência de Banco de Dados:** Responsável

**Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;



## ESCOPO CONTRATADO

### 1. O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 “Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto **Via Lilás**, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

#### 1.1- INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.



### 1.2- DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - inicialmente deve permitir a emissão de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- ✓ quantidade de acessos;
- ✓ quantidade de acessos por assuntos;
- ✓ quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- ✓ quantidade de acesso por horário;
- ✓ quantidade de acesso por faixa etária;
- ✓ quantidade de acesso por sexo

### 1.3- SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

#### 1.4 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

A disponibilização de data center com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 2. ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 2.1 – DISPONIBILIZAÇÃO E PREPARAÇÃO DOS TOTENS

Conforme reportado no relatório anterior todos os TOTENS para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto, totalizando 57 TOTENS, encontram-se disponibilizados. Dos 57 TOTENS disponibilizados, 35 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

***Cabe esclarecer que 37 TOTENS foram instalados, porem os 2 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e um TOTEN instalado na Central do Brasil encontra-se desligado, devido as goteiras existentes no local. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.***

**Tabela 1 – Equipamentos disponibilizados para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto**

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742; 2743; 2744; 2745 ;2746; 2757; 2758; 2759; 2760; 2761; 2762; 2763; 2764; 2765; 2766; 2767; 2768; 2769; 2770 e 2771
17	2	2826, 2827,2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

## 2.2 DISTRIBUIÇÃO DOS TOTENS

Neste período ocorreu instalação de 01 totem no Hospital Municipal São João Batista, em Volta Redonda no dia 12/11/2015. Também foram realizadas visitas técnicas, conforme DN's comprobatórios constantes no ANEXO II - Relatórios de instalação.

As tabelas abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS em operação

**Tabela 2 – Totens em Operação da Fase 1**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2759	Forum	Remanejado para da SEASDH p/ Forum	06/03/2015
4	2742	Central	Subsolo	23/02/2015
	2743	Central	Painel	23/02/2015
	2744	Central	MC Donalds	23/02/2015
	2746	Central	O Boticario	23/02/2015
2	2767	Bonsucesso	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	25/02/2015
	2768	Bonsucesso	Próximo ao banheiro	25/02/2015
1	2760	Teleférico Adeus	Próximo à roleta	27/02/2015
1	2769	Teleférico Alemão	No 2º andar, próximo à escada	25/02/2015
1	2766	Teleférico Palmeiras	Na entrada, junto à coluna redonda	25/02/2015
1	2764	Manguinhos	Em frente ao painel de bolas, ao lado da lixeira azul	26/02/2015
1	2765	Maracanã	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	26/02/2015
1	2763	Engenho de Dentro	Ao lado de elevador para deficientes físicos	26/02/2015
1	2762	Cascadura	Entre o elevador e o painel de informações	27/02/2015
2	2757	Madureira	Na coluna, virado para a escada	27/02/2015
	2758	Madureira	Na coluna, virado para a roleta	27/02/2015
1	2761	Caxias	Próximo à roleta de embarque	12/03/2015
1	2840	Mesquita	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	05/03/2015

**Tabela 3 – Totens em Operação da Fase 2**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2838	SEASDH	- 6ª andar do Prédio da Central do Brasil	22/07/2015
2	2865	HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	Na entrada, recepção	04/08/2015
	2858	Sec. Mun.de Assis. Social e Prev.da Violência de NI	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	
6	2849	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Após a catraca ao lado do totem de informações turísticas	17/08/2015
	2837	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Próximo à bilheteria	
	2831	CCR estação Praça xv - Estação niteroi	Encostado na pilastra em frente às catracas	
	2863	CCR estação Praça xv - Ilha do Governador	Ao lado do bebedouro	
	2830	CCR estação Praça xv - Paqueta	Ao lado da máquina onde se tira o comprovante de embarque	
	2846	CCR estação Niteroi - Arariboia	Ao lado do bebedouro	
1	2835	Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Joca	Recepção principal	10/08/2015
1	2829	Hosp. Henrique Gregori-Resende	Recepção principal	10/09/2015
1	2839	Petropolis	Subsecretaria de saúde	10/09/2015
1	2866	Hospital da Mulher Heloneida Studart	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	17/09/2015
1	2833	Hospital Estadual Albert Schweitzer	Perto da recepção principal	18/09/2015
1	2850	Hospital Estadual Getúlio Vargas	Emergência da Pediatria	15/10/2015
1	2851	Hospital Maternidade Fernando Magalhães	Recepção da emergência ao lado ambulatório	22/10/2015
1	2854	Hospital Estadual Carlos Chagas	Recepção principal ao lado do balcão	23/10/2015

**Tabela 4 – Totens em Operação da Fase 3**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2862	Hospital Municipal São João Batista / Volta Redonda	Recepção da emergência	12/11/2015

Durante o período foram realizadas 05 (cinco), visitas técnicas para instalação de novos TOTENS conforme detalhamento apresentado na Tabela 5.

**Tabela 5** - Visitas Técnicas realizadas para instalação de novos TOTENS

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante cliente	Representante do local de instalação
Centro de Cidadania em Rio das Ostras	24/11/2015	Rodrigo Adami		Diniz Alves Ferraz
Hospital Municipal Rio das Ostras	24/11/2015	Rodrigo Adami		Priscila
Parque da Cidade em Rio das Ostras	24/11/2015	Rodrigo Adami		Eunice Silva
Pronto-Socorro Municipal Maria Rosa da Conceição em Rio das Ostras	24/11/2015	Rodrigo Adami		Drª. Ana Cristina
Universidade Federal Fluminense em rio das Ostras	24/11/2015	Rodrigo Adami		Paula Sirelli

O detalhamento das visitas técnicas prévias a implantação bem como das instalações dos TOTENS, encontram-se no anexo III – VISITAS TÉCNICAS PARA INSTALAÇÃO DE NOVOS TOTENS

### 2.3 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;
- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);

b) Telefone de Acionamento: (21) 3849.6240.

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.
- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59 horas.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer),



para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta TeamViewer e dos cenários de BI e realizou 13 ( treze) visitas técnicas presenciais conforme detalhamento apresentado na tabela 6.

**Tabela 6**– Quadro de visitas técnicas realizadas no período

Serial Totem	Local	Dia do Atendimento	Motivo	Status Atual
2742	Central subsolo	06/11/2015	Tela rachada - foi substituido pelo TOTEN 2860	ativo
2743	Central - Painel	06/11/2015	Retirada do TOTEN	Aguardando definição de novo local para instalação
2744	Central Mac Donalds	18/11/2015	monitoramento	Ativo
2746	Central - Boticario	18/11/2015	monitoramento	Ativo
2860	Central subsolo	11/11/2015	Totem Offline	inativo
		18/11/2015	Totem Offline	ativo
2840	Mesquita	10/11/2015	Totem Offline	Ativo
2757	Madureira (Escada)	11/11/2015	Totem Desligado devido a obras na estação	inativo
2758	Madureira (Roleta)	11/11/2015	Totem Desligado devido a obras na estação	inativo
2829	Hosp. Henrique Gregori - Resende	12/11/2015	Totem Offline	ativo
2835	Hospital Municipal do Joca - Belford Roxo	16/11/2015	Totem Offline	inativo
2854	Hospital Carlos Chagas	16/11/2015	Toten não visualizado no BI	ativo
2833	Hospital Albert Schweitzer	17/11/2015	Totem Offline	ativo

Importante salientar que a estação Madureira ainda permanece em obras e por este motivo os dois TOTENS encontram-se desligados.

O detalhamento das visitas técnicas pode ser verificado nos relatórios apresentados no ANEXO I – VISITAS TÉCNICAS.

## 2.4 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram. Durante o período foi desenvolvida e distribuída, em 16/11/2015 a versão 1.16.0 Na nova versão distribuída foram adicionadas as unidades de Petrópolis, a saber: Hospital Municipal Nelson de Sá; 106ª DP; Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; Ministério Público e Defensoria Pública.

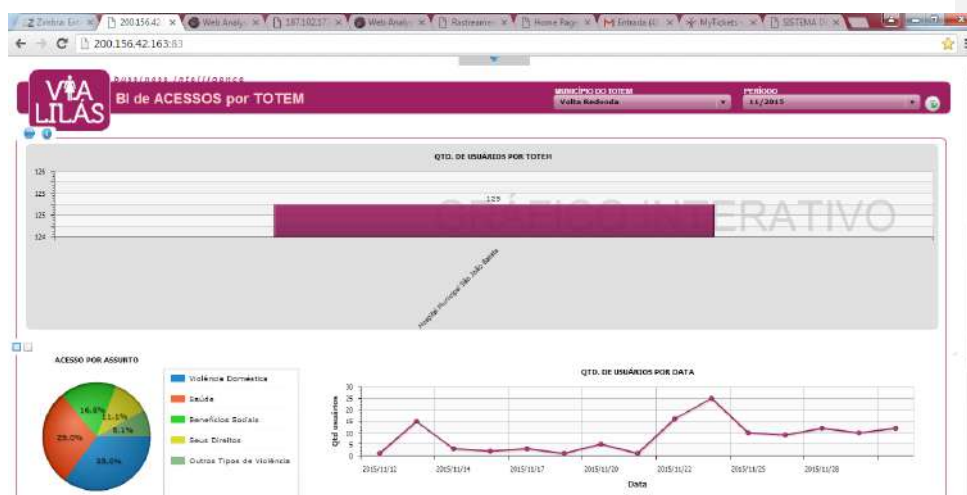
Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

## 2.5 BI

Durante o período a equipe de BI realizou a inclusão do novo TOTEM instalado: Hospital Municipal São João Batista/Volta Redonda. Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS no mês de novembro de 2015.

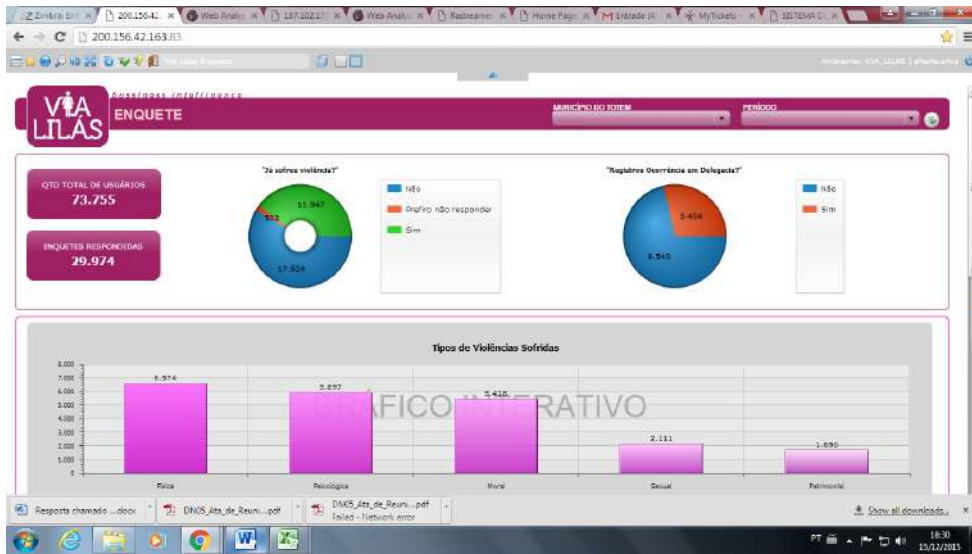
### Painel 1 - Novo totem instalado em Volta Redonda



Fonte INTUS - Via Lilas Totens

O painel 2 permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x Quantidade de usuários que preencheram as enquetes.

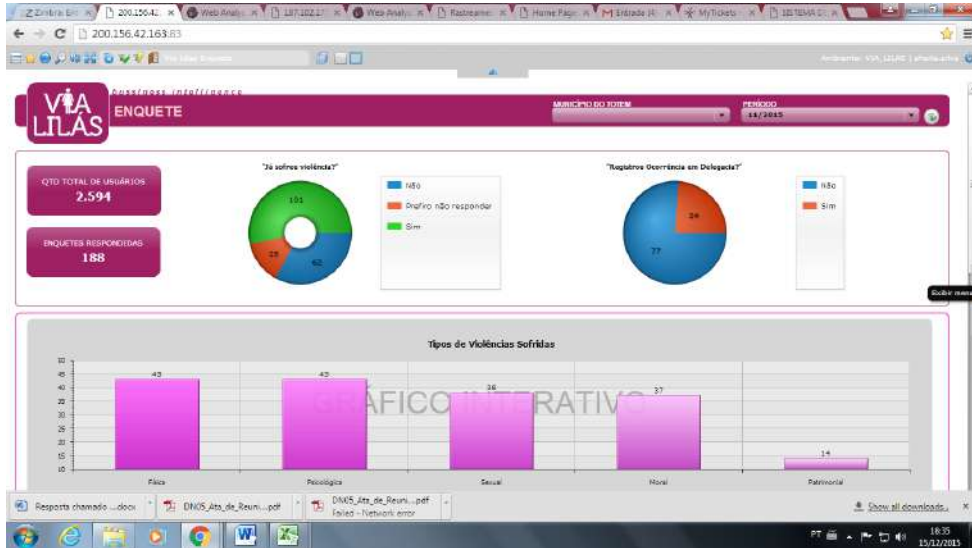
**Painel 2 - Enquetes até Novembro 2015**



Fonte INTUS - Painel enquetes

Desde a instalação dos primeiros TOTENS 73.755 (setenta e três mil setecentos e cinquenta cinco reais) usuários já acessaram os equipamentos dos quais cerca de 40,5% responderam a enquete.

**Painel 3 - Enquetes Novembro 2015 parte1**



Fonte INTUS - Painel enquetes

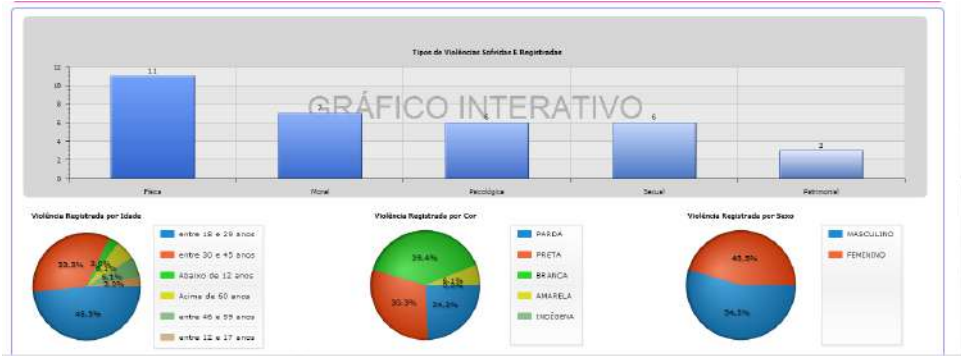
O painel acima extraído do BI permite a visualização dos dados do mês de novembro/2015, onde é possível observar que 2.594 usuários acessaram os TOTENS, dos quais aproximadamente 7,3% (188 usuários) responderam à enquete.

**Painel 3 – Enquetes Novembro 2015 parte 2**



A continuação do painel apresenta o detalhamento dos usuários que sofreram violência - por idade, cor e sexo - e ainda detalha os tipos de violência sofrida x registrados.

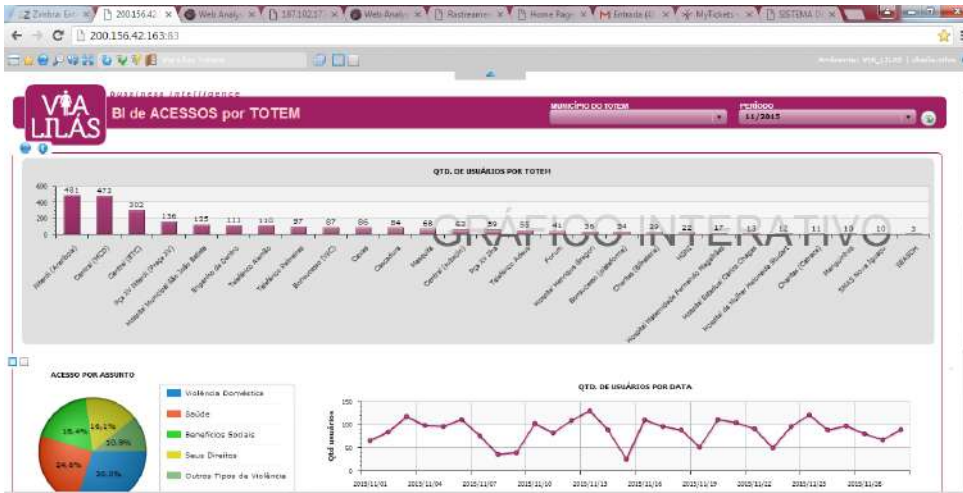
**Painel 3 - Enquetes Novembro 2015 parte 3**



Fonte INTUS - Painel enquetes

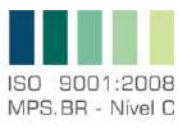
Apresenta o total de violências registradas. Este painel permite avaliar que aproximadamente 26% das violências físicas foram registradas, este percentual é menor quando se trata de violência patrimonial, cerca de 22%.

**Painel 4 - Acessos por TOTEM Novembro de 2015**



Fonte INTUS - Painel TOTENS

O Painel acima apresenta a quantidade de acessos por TOTEM no mês de Novembro de 2015. Importante ressaltar que o painel é interativo, ou seja, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação do assunto de interesse. É possível também avaliar

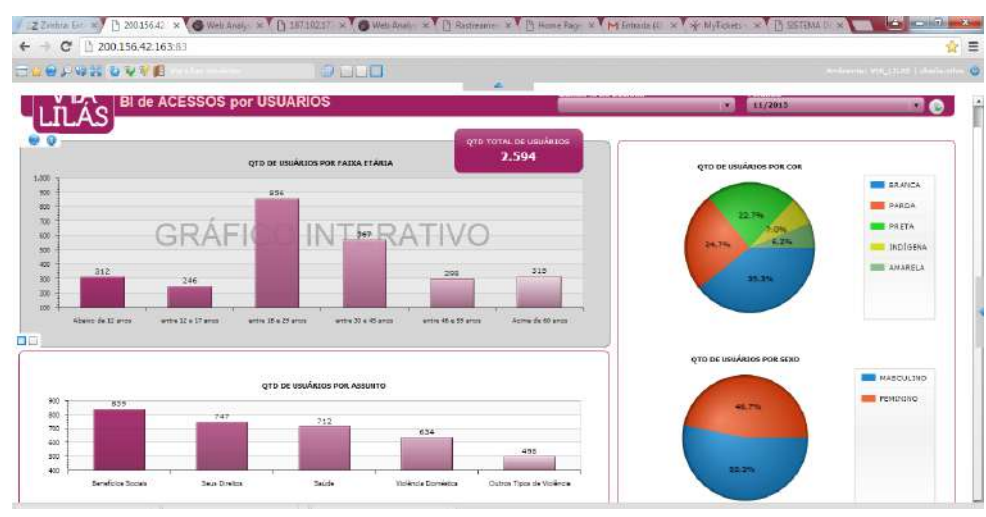


os horários de maior acesso aos TOTENS por localização e a quantidade de acessos x assunto x sms enviados.

Um dado importante que pode ser observado é que os três assuntos de maior interesse no mês de Novembro/2015 tiveram percentuais de acesso muito próximos, e pela segunda vez deste a instalação o assunto Saúde foi o mais acessado.

- 30,0% Violencia Doméstica
- 24,6 % Saúde;
- 18,4 % Beneficios Sociais;

**Painel 5 - Usuários parte 1**



Fonte INTUS - Painel Usários

**Painel 5 - Usuários parte 2**



Fonte INTUS - Painel Usários

Gráfico interativo que permite uma avaliação detalhada do perfil dos usuários que acessaram os TOTENS no período desejado. Os dados de Novembro mantêm o padrão que confirma que as faixas etárias de 18 a 29 e 30 a 45 são as que mais utilizaram os TOTENS. Importante observar que o tópico Benefícios Sociais continuou a ser o mais acessado pela faixa etária de 18 a 29 anos = 279 acessos (Painel 3 - Usuários parte 2).

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS, vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Endereço para acesso: <http://200.156.42.163:8000/EXEC>

**3. GERENCIAIS**

Foram realizadas reuniões gerenciais com a Superintendência de Política para Mulheres visando o planejamento de novas instalações dos totens do Projeto.

Ficaram definidas as seguintes unidades a contactar:

Local	Contato
UFF - Campus Rio das Ostras Hospital Municipal	Flavia Areias
Maricá Hospital Rocha Faria	Luciana Pireda Andrea Moreira Pupin Raquel Viana Silva
Niterói Rodoviária Novo Rio	Marcilene Patrícia

Todas as unidades já foram contactadas e estamos programando agendas para realização das visitas técnicas, visando assegurar a viabilidade de instalação nos locais escolhidos.

[SAdS1] Comentário: Para Edu atualizar





## ANEXO I

---

# RELATÓRIOS DE VISITAS TÉCNICAS



## ANEXO II

# RELATÓRIOS DE INSTALAÇÃO



## ANEXO III

# VISITAS TÉCNICAS PARA INSTALAÇÃO DE NOVOS TOTENS



## ANEXO IV

---

### NOVAS TELAS INICIAIS DA APLICAÇÃO

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DEZEMBRO/2015



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

*Prestação de Serviços Técnicos em Tecnologia da Informação*

## VIA LILAS SEASDH

*Mês 12/2015*

## 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos,** considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto Via Lilás tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

## ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE INDIRETA, 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 DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

### 1.1 - EQUIPE DIRETA

**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;

**Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

**Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

### 1.2 - EQUIPE INDIRETA

**Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;

**Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;

**Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:

**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;

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

**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 Via Lilas através de: **Coordenação INTUS**

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

**Gerência de Banco de Dados:** Responsável

**Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

## ESCOPO CONTRATADO

### 1. O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 “Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto **Via Lilás**, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

#### 1.1- INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.

## 1.2- DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - inicialmente deve permitir a emissão de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- ✓ quantidade de acessos;
- ✓ quantidade de acessos por assuntos;
- ✓ quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- ✓ quantidade de acesso por horário;
- ✓ quantidade de acesso por faixa etária;
- ✓ quantidade de acesso por sexo

## 1.3- SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

#### 1.4 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

A disponibilização de data center com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 2. ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 2.1 – DISPONIBILIZAÇÃO E PREPARAÇÃO DOS TOTENS

Conforme vem sendo reportado nos relatórios anteriores todos os TOTENS para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto, totalizando 57 TOTENS, encontram-se disponibilizados. Dos 57 TOTENS disponibilizados, 34 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

***Cabe esclarecer que 37 TOTENS foram instalados, porem os 2 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e um TOTEN instalado na Central do Brasil encontrava-se desligado, devido as goteiras existentes no local e foi retirado em novembro de 2015. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.***

**Tabela 1 – Equipamentos disponibilizados para atendimento as Fases 1, 2 e 3 do projeto**

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742; 2743; 2744; 2745 ;2746; 2757; 2758; 2759; 2760; 2761; 2762; 2763; 2764; 2765; 2766; 2767; 2768; 2769; 2770 e 2771
17	2	2826, 2827,2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

## 2.2 DISTRIBUIÇÃO DOS TOTENS

Neste período ocorreu instalação de 02 totens (2850 e 2852) no Hotel Windsor Guanabara para evento realizado nos dias 05 e 06 de dezembro, e posterior retirada no dia 07/12/2015.

Foram instalados ainda 01 (um) TOTEN, na Prefeitura Municipal de Nilópolis no dia 10/12/2015 e 03 (três) TOTENS no Município de Niterói conforme detalhamento que será apresentado na tabela 4.

As tabelas abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS em operação

**Tabela 2 – Totens entregues da Fase 1**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2759	Forum	Remanejado para da SEASDH p/ Forum	06/03/2015
4	2742	Central	Subsolo	23/02/2015
	2743	Central	Painel	23/02/2015
	2744	Central	MC Donalds	23/02/2015
	2746	Central	O Boticario	23/02/2015
2	2767	Bonsucesso	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	25/02/2015
	2768	Bonsucesso	Próximo ao banheiro	25/02/2015
1	2760	Teleférico Adeus	Próximo à roleta	27/02/2015
1	2769	Teleférico Alemão	No 2º andar, próximo à escada	25/02/2015
1	2766	Teleférico Palmeiras	Na entrada, junto à coluna redonda	25/02/2015
1	2764	Manguinhos	Em frente ao painel de bolas, ao lado da lixeira azul	26/02/2015
1	2765	Maracanã	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	26/02/2015
1	2763	Engenho de Dentro	Ao lado de elevador para deficientes físicos	26/02/2015
1	2762	Cascadura	Entre o elevador e o painel de informações	27/02/2015
2	2757	Madureira	Na coluna, virado para a escada	27/02/2015
	2758	Madureira	Na coluna, virado para a roleta	27/02/2015
1	2761	Caxias	Próximo à roleta de embarque	12/03/2015
1	2840	Mesquita	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência <b>Totem instalado 2770. Foi substituído pelo 2840 devido a problemas no totem original</b>	05/03/2015
2	2745	Sede do Banco Mundial/Brasília	<b>Em 21/09/2015 retornaram para o galpão da Eco.</b>	26/02/2015
	2771			26/02/2015

**Tabela 3 – Totens entregues da Fase 2**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2838	SEASDH	- 6ª andar do Prédio da Central do Brasil	22/07/2015
2	2865	HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	Na entrada, recepção	04/08/2015
	2858	Sec. Mun.de Assis. Social e Prev.da Violência de NI	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	
6	2849	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Após a catraca ao lado do totem de informações turísticas	17/08/2015
	2837	CCR estação Praça xv - Estação Charitas	Próximo à bilheteria	
	2831	CCR estação Praça xv - Estação niteroi	Encostado na pilastra em frente às catracas	
	2863	CCR estação Praça xv - Ilha do Governador	Ao lado do bebedouro	
	2830	CCR estação Praça xv - Paqueta	Ao lado da máquina onde se tira o comprovante de embarque	
	2846	CCR estação Niteroi - Arariboia	Ao lado do bebedouro	
1	2861	Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Joca	Recepção principal. Ocorreram 02 substituições: <b>Totem instalado 2828. Foi substituído pelo 2835 em função de defeito, e posteriormente substituído pelo 2861</b>	10/08/2015
1	2829	Hosp. Henrique Gregori-Resende	Recepção principal	10/09/2015
1	2839	Petropolis	Subsecretaria de saúde	10/09/2015
1	2866	Hospital da Mulher Heloneida Studart	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	17/09/2015
1	2833	Hospital Estadual Albert Schweitzer	Perto da recepção principal	18/09/2015
1	2850	Hospital Estadual Getúlio Vargas	Emergência da Pediatria	15/10/2015
1	2851	Hospital Maternidade Fernando Magalhães	Recepção da emergência ao lado ambulatório	22/10/2015
1	2854	Hospital Estadual Carlos Chagas	Recepção principal	23/10/2015



**Tabela 4 – Totens entregues da Fase 3**

Qtd.	Serial Totem	Local	Observação	Instalação
1	2862	Hospital Municipal São João Batista /Volta Redonda	Recepção da emergência	12/11/2015
1	2857	Prefeitura Municipal de Nilópolis	ao lado da Secretaria de Fazenda	10/12/2015
1	2852	Terminal Rodoviário Presidente João Goulart I	ao lado da recepção	15/12/2015
1	2836	Terminal Rodoviário Presidente João Goulart II	ao lado da administração	
1	2848	Prefeitura Municipal de Niterói	no hall de entrada	

Durante o período foram realizadas 08 (oito), visitas técnicas para instalação de novos TOTENS conforme detalhamento apresentado na Tabela 5.

**Tabela 5 - Visitas Técnicas realizadas para instalação de novos TOTENS**

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante cliente	Representante do local de instalação
Prefeitura Municipal de Nilópolis	02/12/2015	Rodrigo Adami		Luciana Moreira
Estação do Metro da Central do Brasil	17/12/2015	Rodrigo Adami		Mariane Duarte
Estação do Metro do Catete	17/12/2015	Rodrigo Adami		Mariane Duarte
Estação do Metro da Uruguaiana	17/12/2015	Rodrigo Adami		Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo da Carioca	17/12/2015	Rodrigo Adami		Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo do Machado	17/12/2015	Rodrigo Adami		Mariane Duarte
Estação do Metro de Botafogo	17/12/2015	Rodrigo Adami		Mariane Duarte
Estação do Metro da General Osorio	17/12/2015	Rodrigo Adami		Mariane Duarte

O detalhamento das visitas técnicas prévias a implantação bem como das instalações dos TOTENS, encontram-se no anexo III – VISITAS TÉCNICAS PARA INSTALAÇÃO DE NOVOS TOTENS

### 2.3 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento: (21) 3849-6240.

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59 horas.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Após o fechamento do relatório do mês de novembro, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta TeamViewer e dos cenários de BI e realizou as visitas técnicas presenciais conforme detalhamento apresentado na tabela 6.

**Tabela 6**– Quadro de visitas técnicas realizadas no período

Serial Totem	Local	Dia do Atendimento	Motivo	Status Atual
2744	Central Mac Donalds	18/11/2015	monitoramento	Ativo
2746	Central - Boticario	18/11/2015	monitoramento	Ativo
2860	Central subsolo	18/11/2015	Totem Offline	ativo
2851	Hospital Maternidade Fernando Magalhães	27/11/2015	Totem Offiline	Ativo
2835	Hospital Municipal do Joca - Belford Roxo	10/12/2015	Substituição do totem 2835 com Windows corrompido pelo totem 2861	ativo

Importante salientar que a estação Madureira ainda permanece em obras e por este motivo os dois TOTENS encontram-se desligados.

O detalhamento das visitas técnicas pode ser verificado nos relatórios apresentados no ANEXO I – VISITAS TÉCNICAS.

## 2.4 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram. Durante o período foi atualizada a versão da aplicação nos totens a serem entregues.

Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

## 2.5 BI

Durante o período a equipe de BI realizou a inclusão do novo TOTEM instalado: Hospital Municipal São João Batista/Volta Redonda. Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS no mês de dezembro de 2015.

**Painel 1 – Novos Totens instalados em Niterói**



Fonte INTUS - Via Lilas Totens

O painel 2 permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x Quantidade de usuários que preencheram as enquetes.

**Painel 2 - Enquetes até dezembro 2015**



Fonte INTUS - Painel enquetes

Desde a instalação dos primeiros TOTENS 74.693 (setenta e quatro mil seiscientos e noventa e três) usuários já acessaram os equipamentos dos quais cerca de 40,2% responderam a enquete.

### Painel 3 - Enquetes dezembro 2015 parte1



Fonte INTUS - Painel enquetes

O painel acima extraído do BI permite a visualização dos dados do mês de dezembro/2015, onde é possível observar que 2.200 usuários acessaram os TOTENS, dos quais aproximadamente 5% (127 usuários) responderam à enquete.

### Painel 3 – Enquetes dezembro 2015 parte 2



Fonte INTUS - Painel enquetes

A continuação do painel apresenta o detalhamento dos usuários que sofreram violência - por idade, cor e sexo - e ainda detalha os tipos de violência sofrida x registrados.

**Painel 3 - Enquetes dezembro 2015 parte 3**



Fonte INTUS - Painel enquetes



O gráfico é interativo e apresenta o total de violências registradas. Este painel permite avaliar que aproximadamente 40% das violências físicas foram registradas, este percentual é bem maior quando se trata de violência patrimonial, cerca de 75%.

#### Painel 4 - Acessos por TOTEM dezembro de 2015



Fonte INTUS - Painel TOTENS

O Painel acima apresenta a quantidade de acessos por TOTEM no mês de dezembro de 2015. Importante ressaltar que o painel é interativo, ou seja, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação do assunto de interesse. É possível também avaliar os horários de maior acesso aos TOTENS por localização e a quantidade de acessos x assunto x sms enviados.

Um dado importante que pode ser observado é que os três assuntos de maior interesse no mês de dezembro/2015 tiveram percentuais de acesso muito próximos, e pela segunda vez deste a instalação o assunto Saúde foi o mais acessado.

- 28,1% Violencia Doméstica
- 24,6 % Saúde;
- 19,5 % Benefícios Sociais;



### Painel 5 - Usuários parte 1



Fonte INTUS - Painel Usuários

Gráfico interativo que permite uma avaliação detalhada do perfil dos usuários que acessaram os TOTENS no período desejado. Os dados de dezembro mantêm o padrão que confirma que as faixas etárias de 18 a 29 e 30 a 45 são as que mais utilizaram os TOTENS. Importante observar que o tópico Benefícios Sociais continuou a ser o mais acessado.

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS, vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Endereço para acesso: <http://200.156.42.163:8000/EXEC>

### 3. GERENCIAIS

Foi mantido acompanhamento do planejamento realizado no período anterior, com a Superintendência de Política para Mulheres, para início das ações para instalação dos TOTENS em Maricá, na rodoviária Novo Rio e no Hospital Rocha Faria

A ECO Sistemas entende que o sucesso do projeto está intimamente atrelado ao apoio dos benefícios gerados pelos Sistemas de Informação e ao envolvimento, imprescindível, da equipe de profissionais e gestores da Secretaria Estadual de Ação Social e Desenvolvimento Humano. Desta forma, segundo esse entendimento, cada um dos atores se mostra essencial para o alcance de todos os objetivos deste Projeto.

Cabe esclarecer que devido à entrega antecipada deste relatório, caso exista a necessidade de glosas devido a problemas técnicos até o fechamento do mês, as mesmas serão tratadas no próximo período.



ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nível C



## ANEXO I

---

# RELATÓRIOS DE VISITAS TÉCNICAS

## ANEXO II

# RELATÓRIOS DE INSTALAÇÃO

## ANEXO III

# VISITAS TÉCNICAS PARA INSTALAÇÃO DE NOVOS TOTENS

## ANEXO IV

---

# NOVAS TELAS INICIAIS DA APLICAÇÃO

Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás N° 2852 e 2836	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Terminal Rodoviário João Goulart	15/12/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada		
Solicitado em 14/12/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação dos totens		

### 1 Atividade

Comparecimento ao Terminal Rodoviário João Goulart em Niterói para instalação de dois totens.

### 2 Descrição da Situação encontrada

N/A

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Ao chegar no Terminal fomos informados que ainda não haviam sido instaladas as tomadas nos locais combinados, foi necessário esperar a instalação de ambas para poder instalar os totens.

O tótem 2852 foi instalado em uma pilastra entre o banheiro masculino e a Recepção do terminal. O tótem 2836 ficou ao lado da Administração. Foram feitos todos os testes e ambos funcionaram normalmente.

### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

### 5 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o tótem 2852 ao lado da Recepção do Terminal Rodoviário João Goulart

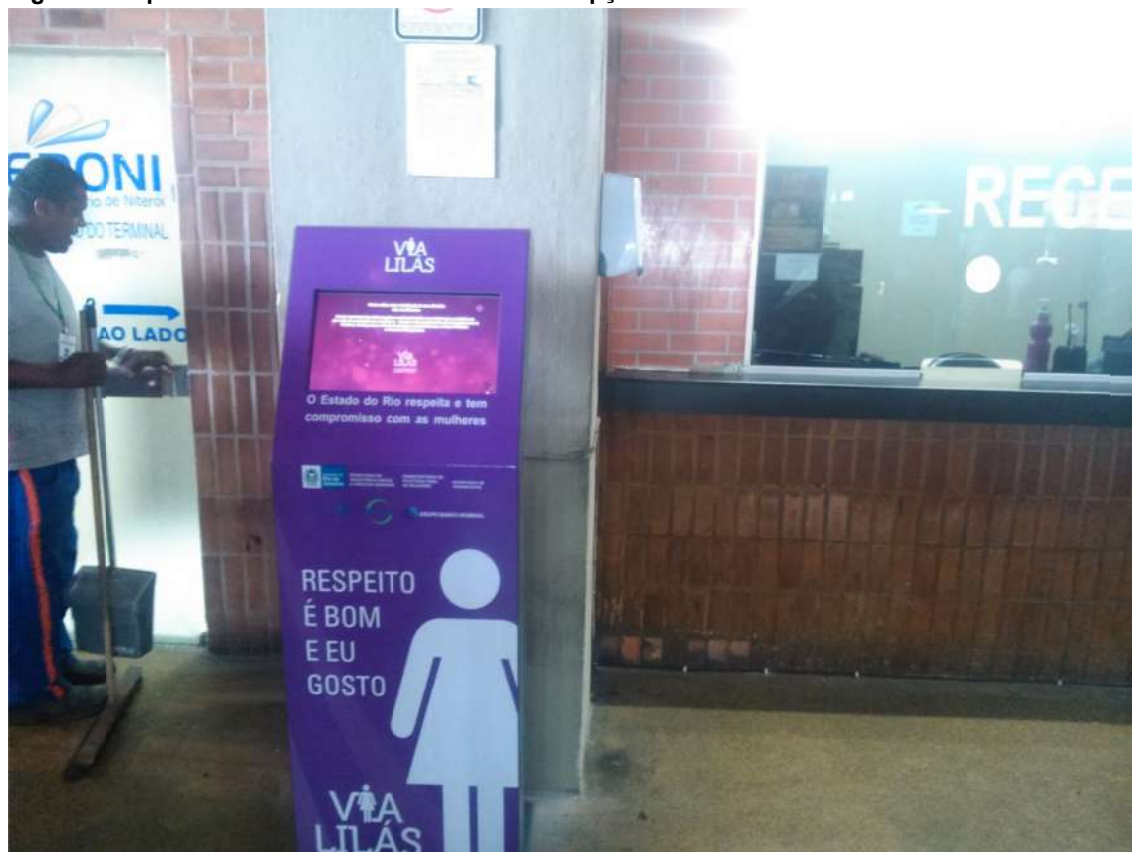


Figura 2 – Apresenta o totem 2836 localizado ao lado da Administração





Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	
Técnico Rodrigo Adami	Totens Projeto Via Lilás N° 2848	
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	
Prefeitura de Niterói	15/12/2015	
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
	SEASDH	
<b>Característica</b>		
Programada Solicitado em 14/12/2015		
<b>Motivo</b>		
Instalação do totem		

### 1 Atividade

Comparecimento à Prefeitura de Niterói para instalar o totem 2848

### 2 Descrição da Situação encontrada

N/A

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

O totem 2848 foi instalado no salão de entrada da Prefeitura em uma pilastra ao lado da porta principal. Todos os testes foram feitos e o totem funciona normalmente.

### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

### 5 Registro Fotográfico

Figura 1 – Apresenta o totem 2848 instalado no salão de entrada da Prefeitura de Niterói



## Relatório de Visita Técnica

<b>Consultor</b>		<b>Produto</b>	
Técnico Sidnei Ferreira		Totem Projeto Via Lilás	
<b>Local</b>		<b>Data / Hora</b>	
Prefeitura Municipal de Nilópolis		02/12/2015	
<b>Contato</b>		<b>Cliente</b>	
		SEASDH	
<b>Característica</b>			
Programada			
Solicitado em 27/11/2015			
<b>Motivo</b>			
Verificar local para instalação do totem			

### 1 Atividade

Comparecimento à Prefeitura Municipal de Nilópolis à Rua Pedro Álvares Cabral, 305 para verificar melhor local para instalação de um novo totem.

### 2 Descrição da situação encontrada.

N/A

### 3 Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

A visita à Prefeitura foi acompanhada por Luciana Moreira onde foi verificada a conectividade, porém não há tomada para ligar o equipamento. Não há ponto de elétrica no local, mas Luciana garantiu que irão providenciar até o dia da instalação, conforme figuras 1 e 2.

O totem será instalado ao lado da Secretaria de Fazenda em frente à Secretaria de Cidadania e Direitos Humanos.

### 4 Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)

N/A

### 5 Registro Fotográfico

**Figura 1 – Apresenta local para instalação do totem na Prefeitura de Nilópolis - corredor onde será instalado o totem**



**Figura 2 – Apresenta local para instalação do totem na Prefeitura de Nilópolis - local de instalação do totem ao lado da Secretaria de Fazenda**





Rio de Janeiro, 07 de novembro de 2016.

Aos

Ilma Sr<sup>a</sup>.


**Marizete Ramos de Andrade Waineraich**  
Subsecretaria de Política para as Mulheres- SEASDH/RJ

REF.: Relatório Técnico do período de Junho/2016 à Outubro/2016.

Serve este para encaminhar os Relatórios Técnicos (RT) mensal do Contrato 012/2014 sobre a Solução Integrada – Projeto Via Lilás

Atenciosamente,

  
ECO Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

  
ID 5081311-0

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

JUNHO 2016

VIA  
LILÁS



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

JUNHO 2016



## I. 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 Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.



## II. DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto Via Lilás tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

## III. ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

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





## 1. EQUIPE DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

### 1.1 - EQUIPE DIRETA

**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;

**Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

**Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

### 1.2 - EQUIPE INDIRETA

**Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;

**Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;

**Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:



**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;

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

**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 Via Lilas através de: **Coordenação INTUS**

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

**Gerência de Banco de Dados:** Responsável

**Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;



## ESCOPO CONTRATADO

### 1. O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 "Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto Via Lilás, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos".

A EcoSistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

#### 1.1- INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.



Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.



## 1.2- DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - permite a visualização de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- quantidade de acessos;
- quantidade de acessos por assuntos;
- quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- quantidade de acesso por horário;
- quantidade de acesso por faixa etária;
- quantidade de acesso por sexo

## 1.3- SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00



#### 1.4 Montagem de ambiente gerencial da SEASDH

A disponibilização de *Datacenter* com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 2. ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 2.1 Disponibilização e preparação dos totens

Dos TOTENS disponibilizados, 40 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

*Cabe esclarecer que 43 TOTENS foram instalados, porém os 02 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e 01 TOTEN instalado na Central do Brasil encontrava-se desligado, devido às goteiras existentes no local e foi retirado em novembro de 2015. Até o fechamento deste relatório a Supervisão não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.*

Vale registrar que dois totens sofreram vandalismo tendo suas telas quebradas: totem do subsolo da Central do Brasil 2742 e o totem de Mesquita 2770. Estes foram substituídos pelos totens 2860-Central e 2840-Mesquita.

Tabela 1 - Equipamentos disponibilizados para atendimento às Fases 1, 2 e 3 do Projeto

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742, 2743, 2744, 2745, 2746, 2757, 2758, 2759, 2760, 2761, 2762, 2763, 2764, 2765, 2766, 2767, 2768, 2769, 2770 e 2771
17	2	2826, 2827, 2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

## 2.2 DISTRIBUIÇÃO DOS TOTENS

A tabela abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS em operação



### VIA LILÁS - CONTROLE DE INSTALAÇÃO - 2016

Local	Qte	TOTEN	Localização	Fase	Município
Forum	1	2759	Forum - 12º Andar	1ª	Rio
Central	3	2860	Subsolo	1ª	Rio
Central		2744	Mc Donalds	1ª	Rio
Central		2745	O Boticário	1ª	Rio
Central	2	2767	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	1ª	Rio
Bonsucesso		2768	Próximo ao banheiro	1ª	Rio
Bonsucesso	1	2760	Próximo à roleta	1ª	Rio
Teleférico Adeus	1	2769	No 2º andar, próximo à escada	1ª	Rio
Teleférico Alemão	1	2766	Na entrada, junto à coluna redonda	1ª	Rio
Teleférico Palmeiras	1	2764	Em frente ao painel de bolas, lado da lixeira azul	1ª	Rio
Mangueiros	1	2765	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	1ª	Rio
Maracanã	1	2763	Ao lado de elevador para deficientes físicos	1ª	Rio
Engenho de Dentro	1	2762	Entre o elevador e o painel de informações	1ª	Rio
Cascadura	2	2757	Na coluna, virado para a escada	1ª	Rio
Madureira		2758	Na coluna, virado para a roleta	1ª	Rio
Madureira	1	2761	Próximo à roleta de embarque	1ª	Rio
Caxias	1	2840	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	1ª	Mesquita
Mesquita	1	2838	6º andar do prédio da Central do Brasil	Fase 2	Rio
SEASDH	1	2865	Na entrada, recepção	Fase 2	Nova Iguaçu
HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	1	2858	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	Fase 2	Nova Iguaçu
Sec. Mun.de Assis. Social e Prev.da Violência de NI	1	2861	Recepção principal	Fase 2	Belford Roxo
Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Hospital do Joca	2	2849	Após a catraca ao lado do totem de informações turísticas.	Fase 2	Rio
CCR estação Praça xv - Estação Charitas		2837	Próximo à bilheteria	Fase 2	Rio
CCR estação Praça xv - Estação Niteroi	1	2831	Encostado na pilastra em frente às catracas	Fase 2	Rio
CCR estação Praça xv - Ilha do Governador	1	2863	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Rio
CCR estação Praça xv - Paqueta	1	2830	Ao lado da máquina onde se retira o comprovante de embarque	Fase 2	Rio
CCR estação Niteroi - Arariboia	1	2846	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Niteroi
Hosp. Henrique Gregori / Resende	1	2829	Recepção principal	Fase 2	Resende
Subsecretaria de Saúde/Petropolis	1	2839	CASA DOS CONSELHOS - PREFEITURA	Fase 2	Petropolis
Hospital da Mulher Heloneida Studart / São João de Meriti	1	2866	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	Fase 2	SJ Meriti
Hospital Estadual Albert Schweitzer	1	2833	Perto da recepção principal	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Getúlio Vargas	1	2855	Emergência da Pediatria	Fase 2	Rio
Hospital Maternidade Fernando Magalhães	1	2851	Recepção da emergência ao lado ambulatório	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Carlos Chagas	1		Recepção Principal	Fase 2	Rio
Hospital Municipal São João Batista / Volta Redonda	1	2862	Recepção da emergência	Fase 3	Volta Redonda
Prefeitura Municipal de Nilópolis	1	2857	ao lado da Secretaria de Fazenda	Fase 3	Nilopolis
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart I	2	2852	ao lado da recepção	Fase 3	Niteroi
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart II		2836	ao lado da administração	Fase 3	Niteroi
Prefeitura Municipal de Niteroi	1	2848	no hall de entrada	Fase 3	Niteroi
Subsecretaria de Políticas para as Mulheres/SEASDH	1	2850	7º andar - no corredor em frente a porta da sala 702	Fase 3	Rio
<b>Total</b>		<b>40</b>			



Durante o período não foram realizadas visitas técnicas para instalação de novos TOTENS. Para efeito de histórico segue detalhamento das últimas visitas realizadas em Dez/15 (Tabela 5).

A Eco Sistemas esta aguardando a definição da SEASDH sobre os locais para instalação dos demais TOTENS e solicitou apoio para contato com a concessionaria gestora do Metro para que seja dada continuidade ao processo de instalação nas estações já visitadas.

**Tabela 5 - Visitas Técnicas realizadas em Dez/15 para instalação de novos TOTENS**

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante do local de instalação
Prefeitura Municipal de Nilópolis	02/12/2015	Rodrigo Adami	Luciana Moreira
Estação do Metro da Central do Brasil	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Catete	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da Uruguaiana	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo da Carioca	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo do Machado	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro de Botafogo	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da General Osorio	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte

Vale lembrar que os relatórios das visitas técnicas para instalação que constam da Tabela 5 foram anexados no Relatório Técnico de Dez/15.





### 2.3 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk):
- b) Telefone de Acionamento:.

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no



funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59h.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta TeamViewer e dos cenários de BI.

## 2.4 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram.

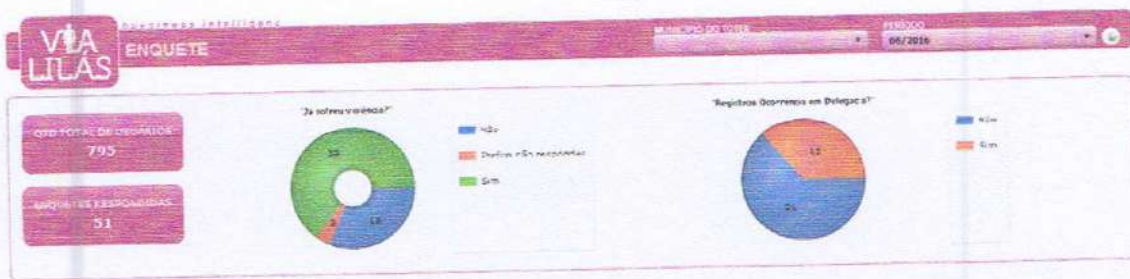
Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

## 2.5 IB

Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

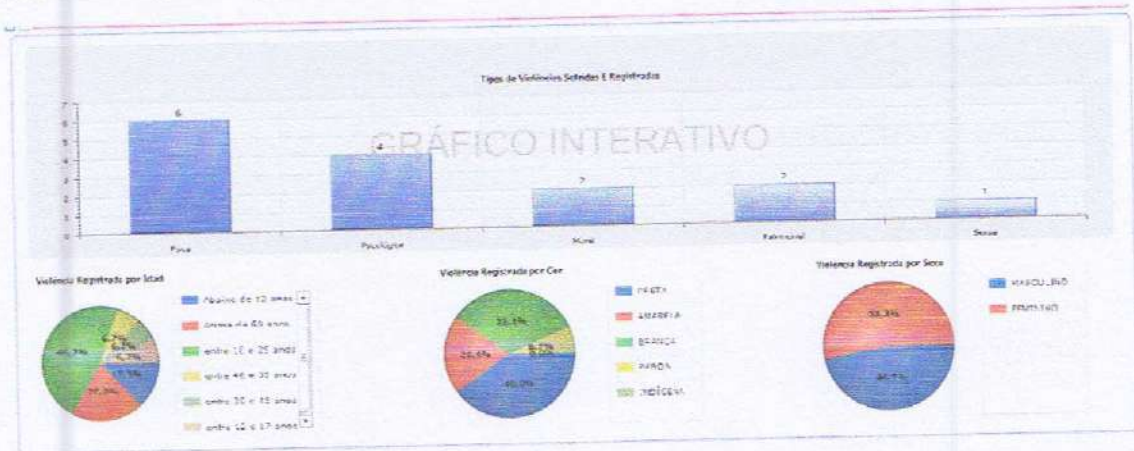
Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS. O painel 1 permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x Quantidade de usuários que preencheram as enquetes.

### Painel 2 – Enquetes - parte1



Fonte INTUS - Painel enquetes

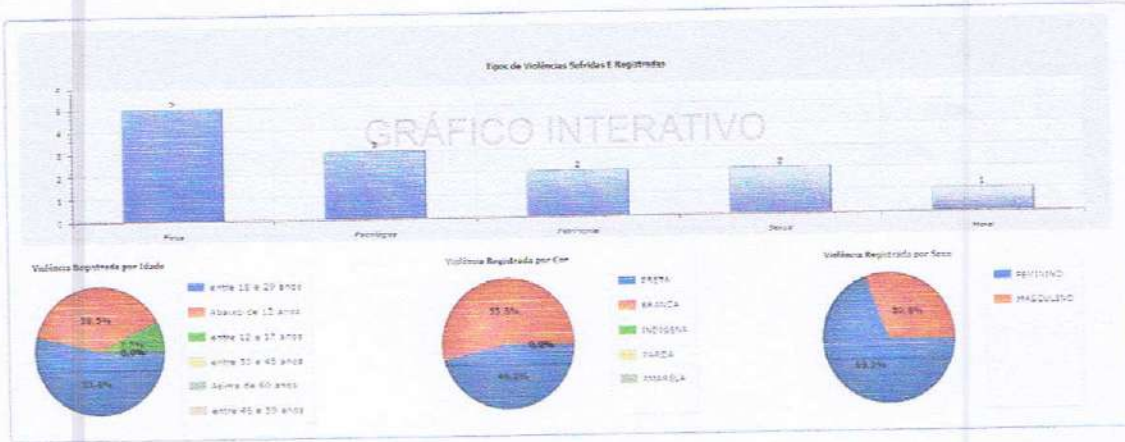
### Painel 2 – Enquetes - parte 2



Fonte INTUS - Painel enquetes

A continuação do painel apresenta um gráfico interativo que possibilita o detalhamento do perfil dos usuários - idade, cor e sexo - por cada tipo de violência.

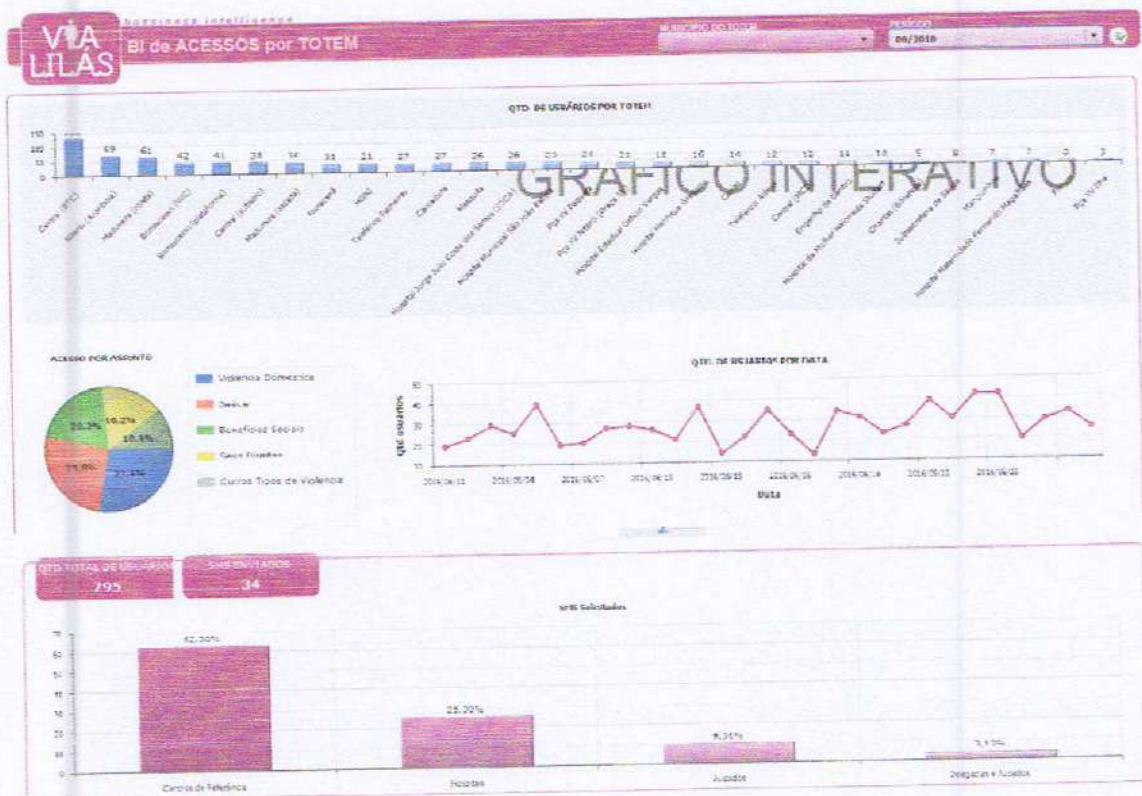
**Painel 2 - Enquetes - parte 3**



Fonte INTUS - Painel enquetes

Este painel também contempla gráfico interativo. Apresenta o total de violências registradas, e, permite ainda avaliar, detalhadamente, cada tipo de violência registradas por perfil de usuário.

**Painel 3 - Acessos por TOTEN -**



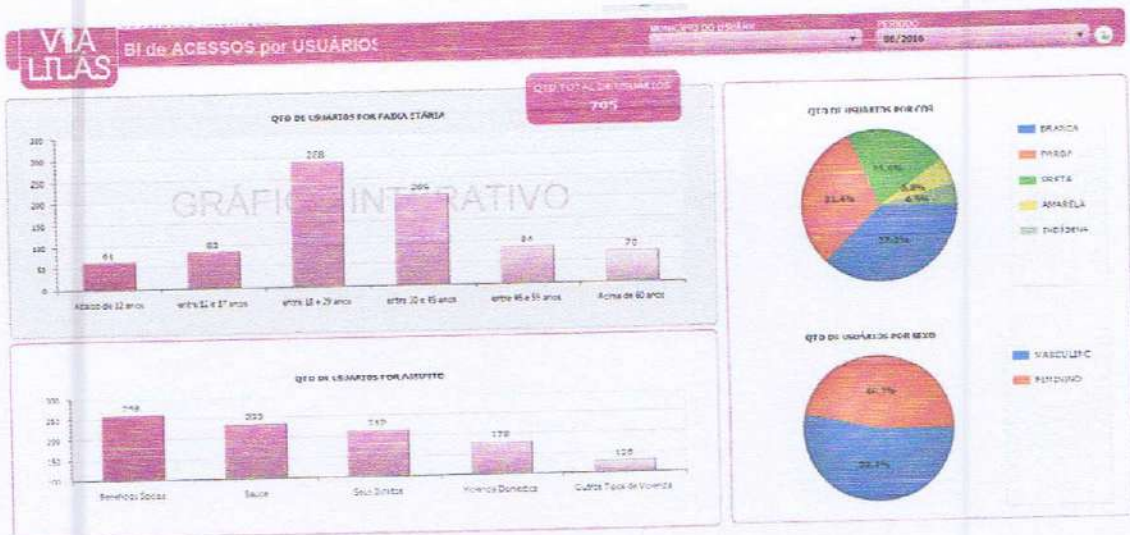
Fonte INTUS - Painel TOTENS



Importante ressaltar que os painéis são interativos, ou seja, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação do assunto de interesse.

É possível também avaliar os horários de maior acesso aos TOTENS por localização e a quantidade de acessos x assunto x sms enviados.

#### Painel 4 - Usuários parte 1



Fonte INTUS - Painel Usuários

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Endereço para acesso: <http://200.156.42.163:8000/EXEC>

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

JULHO 2016

VIA  
LILÁS



ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nivel C



www.ecosistemas.com.br



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

JULHO 2016



## 1. 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## 2. DESCRIÇÃO DO PROJETO

O **Projeto Via Lilás** tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.



### 3. ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE INDIRETA, 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.

### 4. EQUIPE DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

#### 4.2 EQUIPE DIRETA

- **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;
- **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.
- **Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- **Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

#### 4.3 EQUIPE INDIRETA



- **Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;
- **Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;
- **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilás através de:
- **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;
- **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.
- **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 Via Lilás através de: Coordenação INTUS
- **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto Via Lilás através de:
  - **Gerência de Banco de Dados:** Responsável
  - **Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
  - **Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
  - **Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

## 5. ESCOPO CONTRATADO

### 5.2 O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 *“Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto Via Lilás, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”*.

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).





Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

### 5.3 INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1.01 - Servidor de Aplicação	1	1.500,00	1.500,00
2	1.02 - Servidor de Banco de Dados	1	1.500,00	1.500,00
3	1.03 - Licença de Aplicação	1	1.500,00	1.500,00
4	1.04 - Licença de Banco de Dados	1	1.500,00	1.500,00
5	1.05 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
6	1.06 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
7	1.07 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
8	1.08 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
9	1.09 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
10	1.10 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
11	1.11 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
12	1.12 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
13	1.13 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
14	1.14 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
15	1.15 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
16	1.16 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
17	1.17 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
18	1.18 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
19	1.19 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
20	1.20 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
21	1.21 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
22	1.22 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
23	1.23 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
24	1.24 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
25	1.25 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
26	1.26 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
27	1.27 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00
28	1.28 - Licença de Windows 8.1	1	1.500,00	1.500,00
29	1.29 - Licença de Windows Server	1	1.500,00	1.500,00
30	1.30 - Licença de SQL Server	1	1.500,00	1.500,00



- quantidade de acessos;
- quantidade de acessos por assuntos;
- quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- quantidade de acesso por horário;
- quantidade de acesso por faixa etária;
- quantidade de acesso por sexo

## 5.5 SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

## 5.6 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

Disponibilização de *Datacenter* com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 5.7 ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 5.7.1 Disponibilização e preparação dos totens

Dos TOTENS disponibilizados, 40 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

*Cabe esclarecer que 43 TOTENS foram instalados, porém os 02 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e 01 TOTEN instalado na Central do Brasil encontrava-se desligado, devido às goteiras existentes no local e foi retirado em novembro de 2015. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.*

Vale registrar que dois totens sofreram vandalismo tendo suas telas quebradas: totem do subsolo da Central do Brasil 2742 e o totem de Mesquita 2770. Estes foram substituídos pelos totens 2860-Central e 2840-Mesquita.

**Tabela 1 - Equipamentos disponibilizados para atendimento às Fases 1, 2 e 3 do Projeto**

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742, 2743, 2744, 2745, 2746, 2757, 2758, 2759, 2760, 2761, 2762, 2763, 2764, 2765, 2766, 2767, 2768, 2769, 2770 e 2771
17	2	2826, 2827, 2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

## 5.7.2 Distribuição dos totens

A tabela abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS:

Local	Qte	TOTEM	Localização	Fase	Município
Forum	1	2759	Forum - 12º Andar	1ª	Rio
Central	3	2860	Subsolo	1ª	Rio
Central		2744	Mc Donalds	1ª	Rio
Central		2746	O Boticário	1ª	Rio
Bonsucesso	2	2767	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	1ª	Rio
Bonsucesso		2768	Próximo ao banheiro	1ª	Rio
Teleférico Adeus	1	2760	Próximo à roleta	1ª	Rio
Teleférico Alemão	1	2769	No 2º andar, próximo à escada	1ª	Rio
Teleférico Palmeiras	1	2766	Na entrada, junto à coluna redonda	1ª	Rio
Manguinhos	1	2764	Em frente ao painel de bolas, lado da lixeira azul	1ª	Rio
Maracanã	1	2765	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	1ª	Rio
Engenho de Dentro	1	2763	Ao lado de elevador para deficientes físicos	1ª	Rio
Cascadura	1	2762	Entre o elevador e o painel de informações	1ª	Rio
Madureira	2	2757	Na coluna, virado para a escada	1ª	Rio
Madureira		2758	Na coluna, virado para a roleta	1ª	Rio
Caxias	1	2761	Próximo à roleta de embarque	1ª	Rio
Mesquita	1	2840	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	1ª	Mesquita
HQNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	1	2865	Na entrada, recepção	Fase 2	Nova Iguaçu
Sec. Mun. de Assis. Social e Prev. da Violência de NI	1	2858	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	Fase 2	Nova Iguaçu
Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Hospital do Joca	1	2861	Recepção principal	Fase 2	Belford Roxo
CCR estação Praça XV - Estação Chentus	2	2849	Apos a catraca ao lado do totem de informações	Fase 2	Rio
		2837	Próximo à bilheteria	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Estação Niterói	1	2831	Encostado na pilastra em frente às catracas	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Ilho do Governador	1	2863	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Paqueta	1	2830	Ao lado da máquina onde se retira o comprovante de embarque	Fase 2	Rio
CCR estação Niterói - Arambóia	1	2846	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Niterói
Hosp. Henrique Gregori / Resende	1	2829	Recepção principal	Fase 2	Resende
Subsecretaria de Saúde/Petropolis	1	2839	CASA DOS CONSELHOS - PREFEITURA	Fase 2	Petropolis
Hospital da Mulher Heloneida Studart	1	2866	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	Fase 2	SJ Menti
Hospital Estadual Albert Schweitzer	1	2833	Perto da recepção principal	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Getúlio Vargas	1	2855	Emergência da Pediatria	Fase 2	Rio
Hospital Maternidade Fernando Megalhães	1	2851	Recepção da emergência ao lado ambulatório	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Carlos Chagas	1	2854	Recepção Principal	Fase 2	Rio
Hospital Municipal São João Batista / Volta Redonda	1	2862	Recepção da emergência	Fase 3	Volta Redonda
Prefeitura Municipal de Nilópolis	1	2857	ao lado da Secretaria de Fazenda	Fase 3	Nilópolis
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart I	2	2852	ao lado da recepção	Fase 3	Niterói
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart II		2836	ao lado da administração	Fase 3	Niterói
SMS - Niterói	1	2853	Recepção	Fase 2	Niterói
SEASDH - 6º andar	2	2839	6º andar do prédio da Central do Brasil	Fase 2	Rio
SEASDH - 7º andar		2850	7º andar - no corredor em frente a porta da sala 702	mar/16	Rio
<b>Total Instalado</b>					



Durante o período não foram realizadas visitas técnicas para instalação de novos TOTENS. Para efeito de histórico segue detalhamento das últimas visitas realizadas em Dez/15 (Tabela 5).

A Eco Sistemas esta aguardando a definição da SEASDH sobre os locais para instalação dos demais TOTENS e solicitou apoio para contato com a concessionaria gestora do Metro para que seja dada continuidade ao processo de instalação nas estações já visitadas.

**Tabela 5 - Visitas Técnicas realizadas em Dez/15 para instalação de novos TOTENS**

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante do local de instalação
Prefeitura Municipal de Nilópolis	02/12/2015	Rodrigo Adami	Luciana Moreira
Estação do Metro da Central do Brasil	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Catete	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da Uruguaiana	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo da Carioca	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo do Machado	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro de Botafogo	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da General Osorio	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte

Vale lembrar que os relatórios das visitas técnicas para instalação que constam da Tabela 5 foram anexados no Relatório Técnico de Dez/15.



### 5.7.3 Suporte técnico e monitoramento

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk)
- b) Telefone de Acionamento

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59h.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta *TeamViewer* e dos cenários de BI.

## 5.8 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram.

Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.



### 5.9 BI

Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

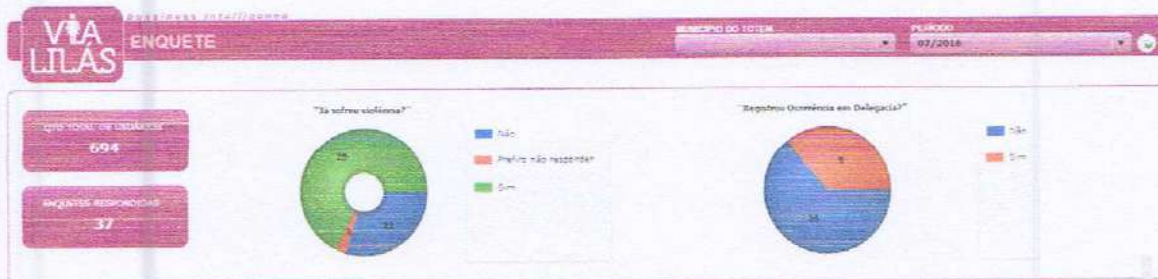
Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS.

A primeira interação, em todos os painéis, permite definir o período pesquisado, município de localização do totem ou do usuário, de acordo com o painel.

- **Painel 1 - BI Enquetes** / Período: Julho 2017 .. PARTE 1

O Painel de BI - **Enquetes** permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x QUANTIDADE DE USUÁRIOS que preencheram as enquetes e detalhamento desta informação.

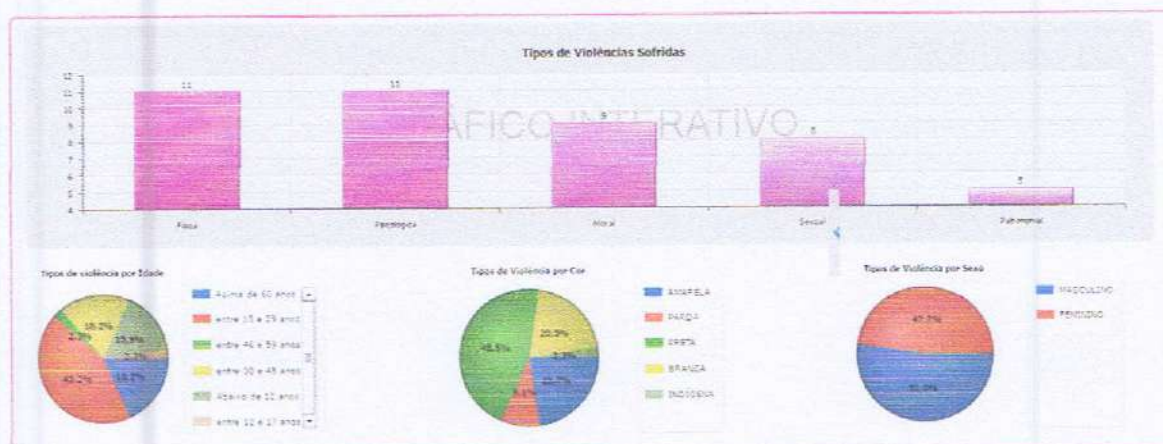
No mês de julho/2016 temos um total de 37 enquetes respondidas.



Fonte INTUS - Painel enquetes

- **Painel 1 - BI Enquetes** / Período: Julho 2017.. PARTE 2

A continuação do painel apresenta a interação do usuário com o gráfico "Tipos de Violaências Sofridas" para o refinamento do perfil dos usuários: idade, cor e sexo X tipo de violência.



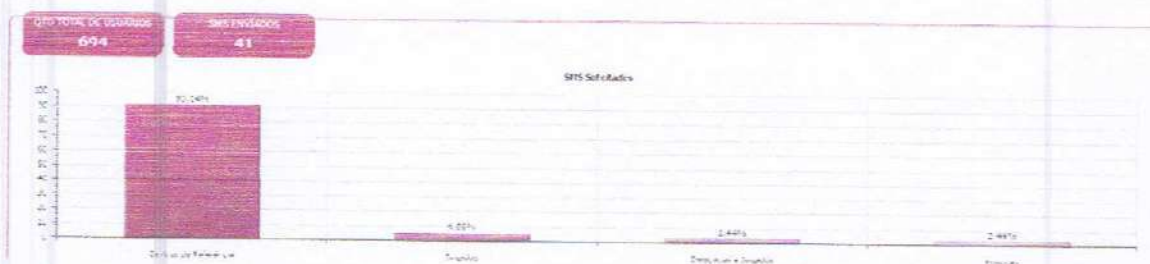
Fonte INTUS - Painel enquetes



• **Painel 2 - BI de Acesso por Totem / Período: Julho 2017.. PARTE 2**

Na continuação, temos uma avaliação da Quantidade de Usuários x SMS Enviados, e ainda, o detalhamento da informação solicitada, ou seja, o 'tipo' de endereço de envio do SMS.

No mês de julho/2016 os endereços mais procurados foram "Centros de Referência".

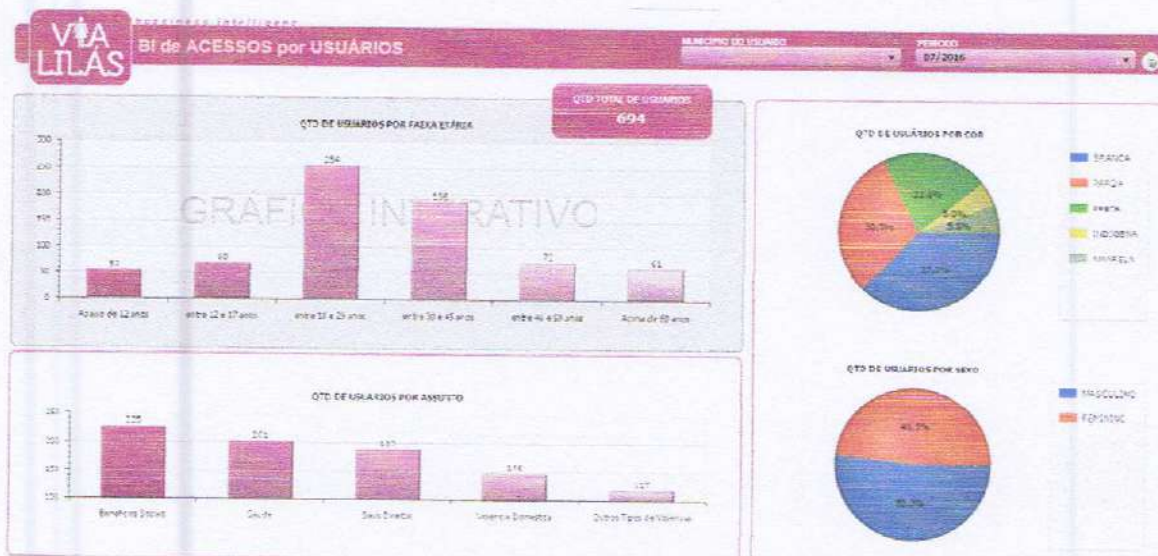


Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Totem

• **Painel 3 - BI de Acesso por Usuários / Período: Julho 2017**

Neste painel, é possível identificar as características do usuário (faixa etária, cor e sexo declarados) e, os assuntos pesquisados.

A partir deste universo, podemos ainda, com a intervenção no Gráfico interativo, saber dessas características por faixa etária.



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Usuário

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

AGOSTO 2016

VIA  
LILÁS



**ECO**  
SISTEMAS



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

AGOSTO 2016



## 1. 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## 2. DESCRIÇÃO DO PROJETO

O **Projeto Via Lilás** tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.



### 3. ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE INDIRETA, 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.

### 4. EQUIPE DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

#### 4.2 EQUIPE DIRETA

- **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;
- **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.
- **Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- **Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.



#### 4.3 EQUIPE INDIRETA

- **Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;
- **Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;
- **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:
- **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;
- **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.
- **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 Via Lilas através de: Coordenação INTUS
- **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto Via Lilas através de:
  - **Gerência de Banco de Dados:** Responsável
  - **Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
  - **Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
  - **Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

#### 5. ESCOPO CONTRATADO

##### 5.2 O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 *“Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto Via Lilás, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.*

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise

técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

### 5.3 INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marca: Imply;</li><li>• Modelo: TCI</li><li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li><li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li><li>• Base com furação para passagem de cabos</li><li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li><li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li><li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li><li>• Estabilizador 1 KVA.</li></ul>

SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.

#### 5.4 DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - permite a visualização de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- quantidade de acessos;
- quantidade de acessos por assuntos;
- quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- quantidade de acesso por horário;
- quantidade de acesso por faixa etária;
- quantidade de acesso por sexo

## 5.5 SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

## 5.6 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

Disponibilização de *Datacenter* com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 5.7 ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 5.7.1 Disponibilização e preparação dos totens

Dos TOTENS disponibilizados, 40 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

*Cabe esclarecer que 43 TOTENS foram instalados, porém os 02 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e 01 TOTEN instalado na Central do Brasil encontrava-se desligado, devido às goteiras existentes no local e foi retirado em novembro de 2015. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.*

Vale registrar que dois totens sofreram vandalismo tendo suas telas quebradas: totem do subsolo da Central do Brasil 2742 e o totem de Mesquita 2770. Estes foram substituídos pelos totens 2860-Central e 2840-Mesquita.

Tabela 1 - Equipamentos disponibilizados para atendimento às Fases 1, 2 e 3 do Projeto

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742, 2743, 2744, 2745, 2746, 2757, 2758, 2759, 2760, 2761, 2762, 2763, 2764, 2765, 2766, 2767, 2768, 2769, 2770 e 2771
17	2	2826, 2827, 2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867

## 5.7.2 Distribuição dos totens

A tabela abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS:

Local	Qte	TOTEN	Localização	Fase	Município
Forum	1	2759	Forum - 12º Andar	1ª	Rio
Central	9	2860	Subsolo	1ª	Rio
Central		2744	Mc Donalds	1ª	Rio
Central		2746	O Boticário	1ª	Rio
Bonsucesso	2	2767	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	1ª	Rio
Bonsucesso		2768	Próximo ao banheiro	1ª	Rio
Teleférico Adeus	1	2760	Próximo à roleta	1ª	Rio
Teleférico Alemão	1	2769	No 2º andar, próximo à escada	1ª	Rio
Teleférico Palmeiras	1	2766	Na entrada, junto à coluna redonda	1ª	Rio
Manguinhos	1	2764	Em frente ao painel de bolas, lado da lixeira azul	1ª	Rio
Maracanã	1	2765	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	1ª	Rio
Engenho de Dentro	1	2763	Ao lado de elevador para deficientes físicos	1ª	Rio
Cascatum	1	2762	Entre o elevador e o painel de informações	1ª	Rio
Madureira	2	2757	Na coluna, virado para a escada	1ª	Rio
Madureira		2758	Na coluna, virado para a roleta	1ª	Rio
Caxias	1	2761	Próximo à roleta de embarque	1ª	Rio
Mesquita	1	2840	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	1ª	Mesquita
HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	1	2865	Na entrada, recepção	Fase 2	Nova Iguaçu
Sec. Mun. de Assis. Social e Prev. da Violência de NI	1	2858	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	Fase 2	Nova Iguaçu
Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) Hospital do Joca	1	2861	Recepção principal	Fase 2	Belford Roxo
CCR estação Praça XV - Estação Charitas	2	2849	Apos a catraca ao lado do totem de informações	Fase 2	Rio
		2837	Próximo à bilheteria	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Estação Niterói	1	2831	Encostado na pilastra em frente às catracas	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Ilha do Governador	1	2863	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Paqueta	1	2830	Ao lado da máquina onde se retira o comprovante de embarque	Fase 2	Rio
CCR estação Niterói - Araribóia	1	2846	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Niterói
Hosp. Henrique Gregori / Resende	1	2829	Recepção principal	Fase 2	Resende
Subsecretaria de Saúde/Petropolis	1	2839	CASA DOS CONSELHOS - PREFEITURA	Fase 2	Petropolis
Hospital da Mulher Heloneida Studart	1	2856	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	Fase 2	SJ Meriti
Hospital Estadual Albert Schweitzer	1	2833	Perto da recepção principal	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Getúlio Vargas	1	2855	Emergência da Pediatria	Fase 2	Rio
Hospital Maternidade Fernando Magalhães	1	2851	Recepção da emergência ao lado ambulatório	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Carlos Chagas	1	2854	Recepção Principal	Fase 2	Rio
Hospital Municipal São João Batista / Volta Redonda	1	2852	Recepção da emergência	Fase 3	Volta Redonda
Prefeitura Municipal de Nilópolis	1	2857	ao lado da Secretaria de Fazenda	Fase 3	Nilópolis
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart I	2	2852	ao lado da recepção	Fase 3	Niterói
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart II		2836	ao lado da administração	Fase 3	Niterói
* Getulinho	1	2853	entre registro e acolhimento	ago/16	Niterói
SEASDH - 6º andar	2	2838	6º andar do prédio da Central do Brasil	Fase 2	Rio
SEASDH - 7º andar		2850	7º andar - no corredor em frente a porta da sala 702	mar/16	Rio
<b>Total Instalado</b>					

TJRJ CAP EMP02 201804556201 26/06/18 10:41:34138559 PROGER-VIRTUAL

### 5.7.2.1 Instalação de Novos totens no período

Durante o período não foram realizadas visitas técnicas para instalação de novos TOTENS. Para efeito de histórico segue detalhamento das últimas visitas realizadas em Dez/15 (Tabela 5).

A Eco Sistemas está aguardando a definição da SEASDH sobre os locais para instalação dos demais TOTENS e solicitou apoio para contato com a concessionária gestora do Metrô para que seja dada continuidade ao processo de instalação nas estações já visitadas.

**Tabela 5 -** Visitas Técnicas realizadas em Dez/15 para instalação de novos TOTENS

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante do local de instalação
Prefeitura Municipal de Nilópolis	02/12/2015	Rodrigo Adami	Luciana Moreira
Estação do Metro da Central do Brasil	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Catete	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da Uruguaiana	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo da Carioca	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo do Machado	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro de Botafogo	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da General Osorio	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte

Vale lembrar que os relatórios das visitas técnicas para instalação que constam da Tabela 5 foram anexados no Relatório Técnico de Dez/15.

### 5.7.2.2 Movimentação de totens no período:

A CODIM Niterói solicitou, conforme email abaixo, a movimentação do TOTEM da SMS-Niterói para o Hospital Getulinho.

A ECO Sistemas acompanhou e deu suporte à todo o processo.





De: COEIM Niterói <coeimniteroi@gmail.com>  
Para: Subsecretaria de Políticas para as Mulheres -RJ <spmulheres@riajud.br>; social@ecm.com; Ana Maria Amaral <anamariaamaral@politicam.br>  
Enviada: Segunda-feira, 1 de agosto de 2016 16:56  
Assunto: Totem Via Lilás

Prezados

Possuímos um totem Via Lilás na recepção da Prefeitura Municipal de Niterói, mas avaliamos que corresponderá melhor a dinâmica, se o mesmo ficar localizado no Hospital Getúlio Vargas (recentemente re-inaugurado).  
Solicitamos informações se podemos simplesmente retirar da PMN e instalar no hospital, ou necessitamos de algum procedimento prévio?  
Aguardamos

Atenciosamente  
Mardelaine Spotto  
Coordenadora  
COEIM (COORDENADORIA DE POLÍTICAS E DIREITOS DAS MULHERES)  
Prefeitura Municipal de Niterói  
Secretaria Executiva de Políticas  
Rua Celso Furtado, 40 - Setor Residencial  
FALCÃO - 24142-000  
"Mais Direitos, Participação e Poder para as Mulheres"

## 5.8 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilás conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk)
- b) Telefone de Acionamento

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.
- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59h.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta *TeamViewer* e dos cenários de BI .

## 5.9 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram.

Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

### 5.10 BI

Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

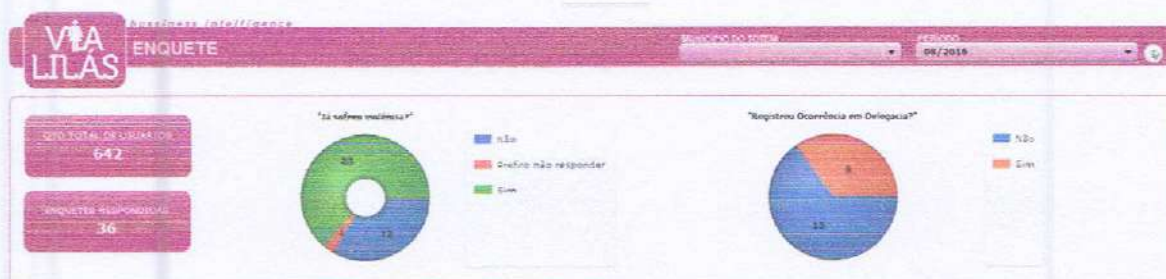
Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS.

A primeira interação, em todos os painéis, permite definir o período pesquisado, município de localização do totem ou do usuário, de acordo com o painel.

- Painel 1 - **BI Enquetes** / Período: Agosto 2017 .. PARTE 1

O Painel de BI - **Enquetes** permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x QUANTIDADE DE USUÁRIOS que preencheram as enquetes e detalhamento desta informação.

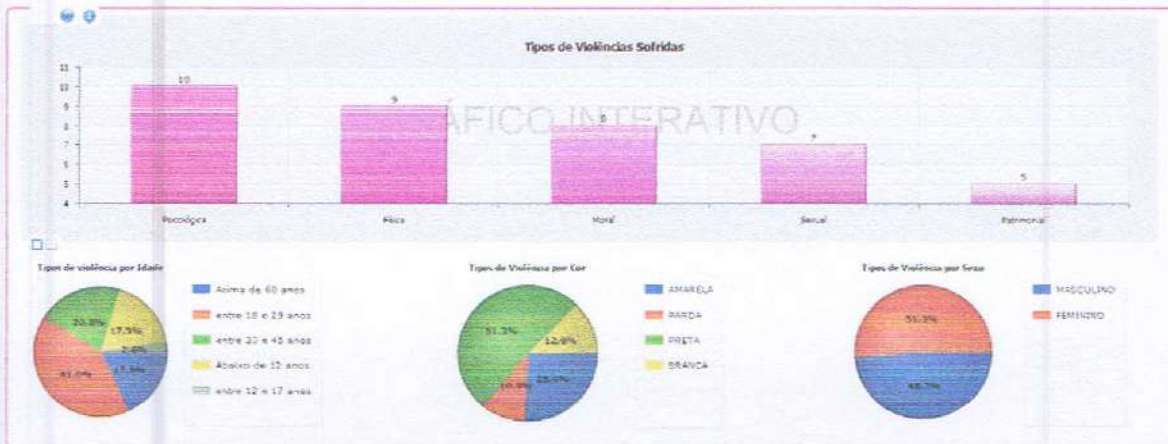
No mês de AGOSTO/2016 temos um total de 36 enquetes respondidas.



Fonte INTUS - Painel enquetes

• **Painel 1 - BI Enquetes / Período: Julho 2017.:. PARTE 2**

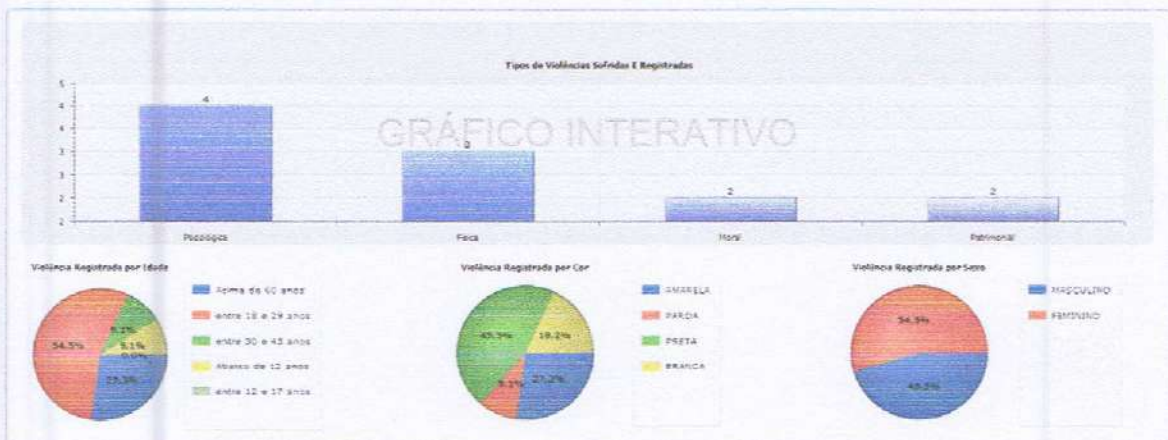
A continuação do painel apresenta a interação do usuário com o gráfico “Tipos de Violências Sofridas” para o refinamento do perfil dos usuários: idade, cor e sexo X tipo de violência.



Fonte INTUS - Painel enquetes

• **Painel 1 - BI Enquetes / Período: Agosto 2017.:. PARTE 3**

Este painel também contempla Gráfico Interativo para detalhamento do perfil do usuário. Apresenta o total dos “Tipos de violências Sofridas E Registradas”.

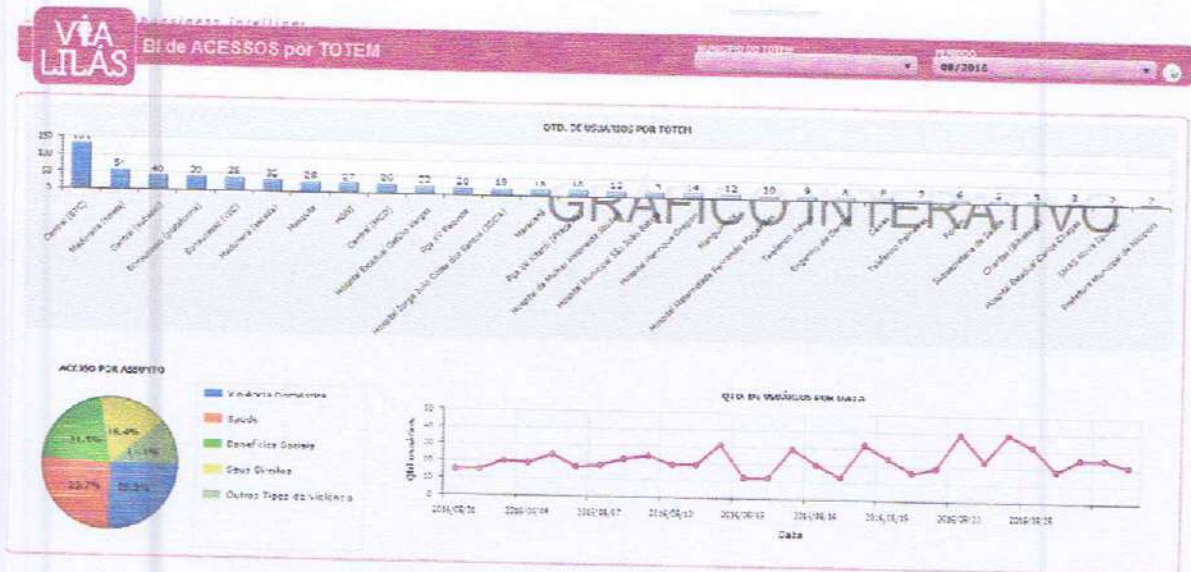


Fonte INTUS - Painel enquetes

• **Painel 2 - BI de Acesso por Totem / Período: Agosto 2017.:. PARTE 1**

Neste Painel Interativo, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação quantitativa (percentual) dos Tipos de Assuntos de interesse.

Há também a leitura das datas de maior acesso aos TOTENS por localização física, para que haja uma avaliação da eficácia do local escolhido para implantação de cada totem.

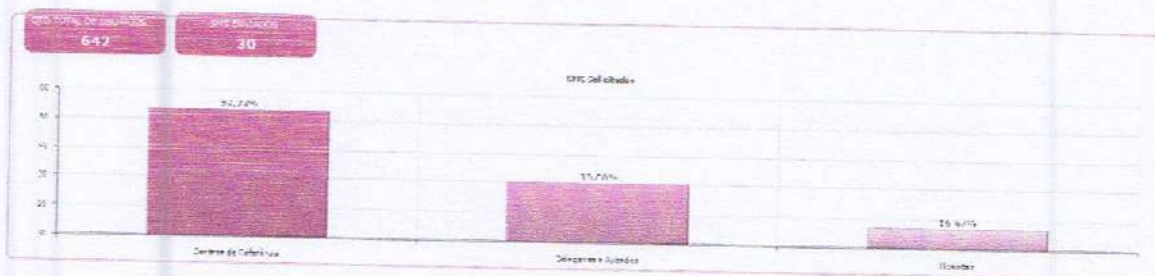


Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Totem

• **Painel 2 - BI de Acesso por Totem / Período: Agosto 2017.:. PARTE 2**

Na continuação, temos uma avaliação da Quantidade de Usuários x SMS Enviados, e ainda, o detalhamento da informação solicitada, ou seja, o 'tipo' de endereço de envio do SMS.

No mês de Agosto/2016 os endereços mais procurados foram "Centros de Referência".



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Totem

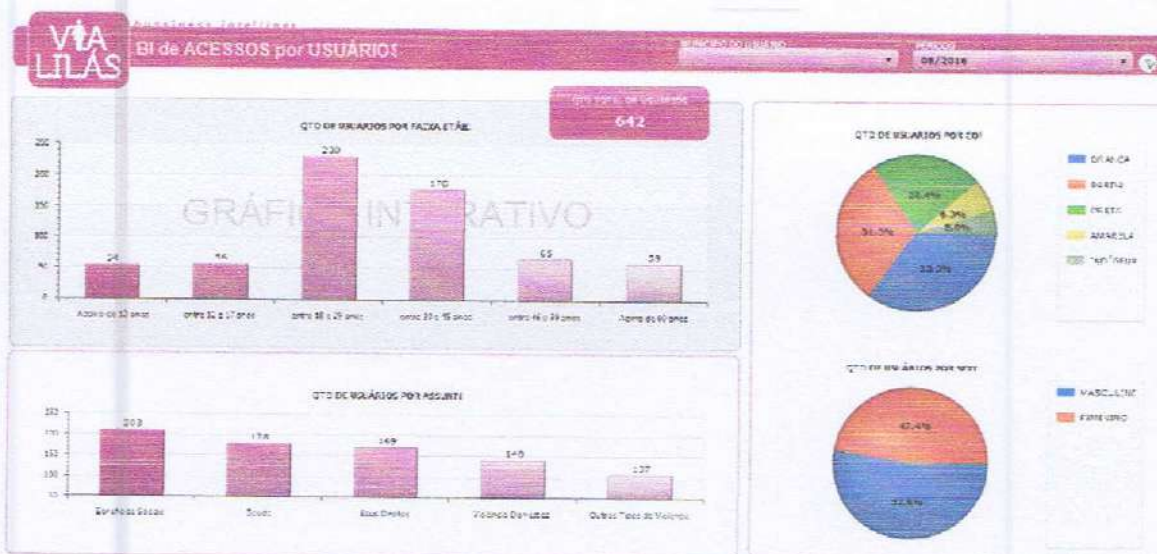


• **Painel 3 - BI de Acesso por Usuários / Período: Agosto 2017**

Neste painel, é possível identificar as características do usuário (faixa etária, cor e sexo declarados) e, os assuntos pesquisados.

A partir deste universo, podemos ainda, com a intervenção no Gráfico interativo, saber dessas características por faixa etária.

Em agosto/2016 tivemos **642** usuários.



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Usuário

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Os dados acima nos permitem uma leitura de possíveis ações em relação à Violência contra Mulher, e também, uma ação de logística quanto à movimentação estratégica dos locais dos totens.

Esta análise e solicitação deve ser feita pelos responsáveis pelo acompanhamento do Projeto na SEASDH, baseados nos dados de BI, e neste relatório, à ECO.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

SETEMBRO 2016

VIA  
LILÁS



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

SETEMBRO 2016





## 1. 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## 2. DESCRIÇÃO DO PROJETO

O **Projeto Via Lilás** tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.



### 3. ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE INDIRETA, 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.

### 4. EQUIPE DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

#### 4.2 EQUIPE DIRETA

- **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;
- **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.
- **Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- **Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.



### 4.3 EQUIPE INDIRETA

- **Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;
- **Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;
- **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:
- **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;
- **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.
- **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 Via Lilas através de: Coordenação INTUS
- **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto Via Lilas através de:
  - **Gerência de Banco de Dados:** Responsável
  - **Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
  - **Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
  - **Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

## 5. ESCOPO CONTRATADO

### 5.2 O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 *“Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto Via Lilás, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.*

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise



técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).

Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

### 5.3 INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:

TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>



SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.

#### 5.4 DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS ( Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - permite a visualização de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- quantidade de acessos;
- quantidade de acessos por assuntos;
- quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- quantidade de acesso por horário;
- quantidade de acesso por faixa etária;
- quantidade de acesso por sexo



## 5.5 SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

## 5.6 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

Disponibilização de *Datacenter* com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.



## 5.7 ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 5.7.1 Disponibilização e preparação dos totens

Dos TOTENS disponibilizados, 40 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas.

*Cabe esclarecer que 43 TOTENS foram instalados, porém os 02 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de setembro e 01 TOTEN instalado na Central do Brasil encontrava-se desligado, devido às goteiras existentes no local e foi retirado em novembro de 2015. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.*

Vale registrar que dois totens sofreram vandalismo tendo suas telas quebradas: totem do subsolo da Central do Brasil 2742 e o totem de Mesquita 2770. Estes foram substituídos pelos totens 2860-Central e 2840-Mesquita.

Tabela 1 - Equipamentos disponibilizados para atendimento às Fases 1, 2 e 3 do Projeto

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742, 2743, 2744, 2745, 2746, 2757, 2758, 2759, 2760, 2761, 2762, 2763, 2764, 2765, 2766, 2767, 2768, 2769, 2770 e 2771
17	2	2826, 2827, 2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867



### 5.7.2 Distribuição dos totens

A tabela abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS:

Total	Qte	TOTEN	Localização	Fase	Município
Forum	1	2759	Forum - 12º Andar	1ª	Rio
Central	3	2860	Subsolo	1ª	Rio
Central		2744	Mc Donalds	1ª	Rio
Central		2746	O Botocário	1ª	Rio
Bonsucesso	2	2767	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	1ª	Rio
Bonsucesso		2768	Próximo ao banheiro	1ª	Rio
Teleférico Adeus	1	2760	Próximo à roleta	1ª	Rio
Teleférico Alemão	1	2769	No 2º andar, próximo à escada	1ª	Rio
Teleférico Palmeiras	1	2766	Na entrada, junto à coluna redonda	1ª	Rio
Manguinhos	1	2764	Em frente ao painel de boias, lado da lixeira azul	1ª	Rio
Maracanã	1	2765	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	1ª	Rio
Engenho de Dentro	1	2763	Ao lado de elevador para deficientes físicos	1ª	Rio
Cascaturn	1	2762	Entre o elevador e o painel de informações	1ª	Rio
Madureira	2	2757	Na coluna, virado para a escada	1ª	Rio
Madureira		2758	Na coluna, virado para a roleta	1ª	Rio
Casias	1	2761	Próximo à roleta de embarque	1ª	Rio
Mesquita	1	2840	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	1ª	Mesquita
HGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	1	2865	Na entrada, recepção	Fase 2	Nova Iguaçu
Sec. Mun. de Assis. Social e Prev. da Violência de NI	1	2858	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	Fase 2	Nova Iguaçu
Hospital Jorge Julio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Hospital de Joca	1	2861	Recepção principal	Fase 2	Belford Roxo
CCR estação Praça XV - Estação Charitas	2	2849	APÓS A ESTAÇÃO AO LADO DO TOTEN DE INFORMAÇÕES	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Estação Niterói		2837	Próximo à bilheteria	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Estação Niterói	1	2831	Encostado na pilastre em frente às catracas	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Ilha do Governador	1	2863	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Pequeta	1	2880	Ao lado da máquina onde se retira o comprovante de embarque	Fase 2	Rio
CCR estação Niterói - Areniboia	1	2846	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Niterói
Hosp. Henrique Gregori / Resende	1	2829	Recepção principal	Fase 2	Resende
Subsecretaria de Saúde/Petropolis	1	2839	CASA DOS CONSELHOS - PREFEITURA	Fase 2	Petropolis
Hospital da Mulher Heloisa Studart	1	2866	Próximo ao Posto de Enfermagem - Têmo	Fase 2	SJ Meriti
Hospital Estadual Albert Schweitzer	1	2833	Perto da recepção principal	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Getúlio Vargas	1	2855	Emergência da Pediatria	Fase 2	Rio
Hospital Maternidade Fernando Magalhães	1	2851	Recepção da emergência ao lado ambulatório	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Carlos Chagas	1	2854	Recepção Principal	Fase 2	Rio
Hospital Municipal São João Batista / Volta Redonda	1	2862	Recepção da emergência	Fase 3	Volta Redonda
Prefeitura Municipal de Nilópolis	1	2857	ao lado da Secretaria de Fazenda	Fase 3	Nilópolis
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart I	2	2852	ao lado da recepção	Fase 3	Niterói
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart II		2836	ao lado da administração	Fase 3	Niterói
Getulinho	1	2853	entre registro e acolhimento	ago/16	Niterói
SEASDH - 6º andar	2	2838	6º andar do prédio da Central do Brasil	Fase 2	Rio
SEASDH - 7º andar		2850	7º andar - no corredor em frente a porta da sala 702	mar/16	Rio
<b>Total Instalado</b>					



### 5.7.2.1 Instalação de Novos totens no período

Durante o período não foram realizadas visitas técnicas para instalação de novos TOTENS. Para efeito de histórico segue detalhamento das últimas visitas realizadas em Dez/15 (Tabela 5).

A Eco Sistemas está aguardando a definição da SEASDH sobre os locais para instalação dos demais TOTENS e solicitou apoio para contato com a concessionária gestora do Metrô para que seja dada continuidade ao processo de instalação nas estações já visitadas.

**Tabela 5 -** Visitas Técnicas realizadas em Dez/15 para instalação de novos TOTENS

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante do local de instalação
Prefeitura Municipal de Nilópolis	02/12/2015	Rodrigo Adami	Luciana Moreira
Estação do Metro da Central do Brasil	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Catete	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da Uruguaiana	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo da Carioca	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo do Machado	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro de Botafogo	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da General Osório	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte

Vale lembrar que os relatórios das visitas técnicas para instalação que constam da Tabela 5 foram anexados no Relatório Técnico de Dez/15.

### 5.7.2.2 Visitas Técnicas de manutenção:

No ANEXO 1 apresentamos os relatórios de visita técnica de manutenção. É importante ressaltar que as ações de trocas e reparos são feitas automaticamente e informadas à SEASDH. Em alguns casos há necessidade de intervenção da SP Mulheres-RJ. Todas são registrados via email, e/ou DN.



## 5.8 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk)
- b) Telefone de Acionamento

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G** - Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59h.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta *TeamViewer* e dos cenários de BI.

## 5.9 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram.

Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

## 5.9.1 ALTERAÇÃO NO CONTEÚDO DA APLICAÇÃO

Por solicitação do Banco Mundial, através de suas consultoras Tuanni Barbosa e Ana Luiza, a ECO Sistemas vem participando de uma proposta de alteração do conteúdo dos totens. Esta está sendo acompanhada pela SP Mulheres – Ana Paula Salomão.

**Proposta de reformulação do conteúdo do totem (nova versão).**

De: Tuanni Rocha Brito

Para: Ana Paula Salomão

Assunto: Proposta de reformulação do conteúdo do totem (nova versão)

Prezada,

Conforme acordado na nossa última reunião, segue a versão atualizada da proposta de reformulação do conteúdo do totem da equipe do Banco Mundial.

Visaria, por favor nos informe caso necessite de informações adicionais para esse esforço inicial de adaptação do conteúdo. Conforme acordamos, esse esforço deve incluir:

- A estrutura de telas do novo conteúdo;
- Conteúdo visual e layout de interface - exemplo: 'Meu em tempo' menu principal, 'Meu próximo do totem';
- A qualidade de ícone para sugestões no menu principal;
- O envio de SMS com os celulares e telefones que o usuário deseja (durante uma simulação de mensagens, dentro do limite de caracteres informado).

Ana Paula, está confirmada a nossa próxima reunião para o dia 26/09 às 11:00.

Obrigada,

Anexo:

Tuanni Rocha

## 5.10 BI

Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS.

A primeira interação, em todos os painéis, permite definir o período pesquisado, município de localização do totem ou do usuário, de acordo com o painel.

- **Painel 1 - BI Enquetes / Período: SETEMBRO 2017 ... PARTE 1**

O Painel de BI - Enquetes permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x QUANTIDADE DE USUÁRIOS que preencheram as enquetes e detalhamento desta informação.



No mês de SETEMBRO/2016 temos um total de 33 enquetes respondidas.



Fonte INTUS - Painel enquetes

• **Painel 1 - BI Enquetes / Período: SETEMBRO 2017.: PARTE 2**

A continuação do painel apresenta a interação do usuário com o gráfico "Tipos de Violências Sofridas" para o refinamento do perfil dos usuários: idade, cor e sexo X tipo de violência.



Fonte INTUS - Painel enquetes

• **Painel 1 - BI Enquetes / Período: SETEMBRO 2017.: PARTE 3**

Este painel também contempla Gráfico Interativo para detalhamento do perfil do usuário.

Apresenta o total dos "Tipos de violências Sofridas E Registradas"





• **Painel 2 - BI de Acesso por Totem / Período: Setembro 2017.:. PARTE 1**

Neste Painel Interativo, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação quantitativa (percentual) dos Tipos de Assuntos de interesse.

Há também a leitura das datas de maior acesso aos TOTENS por localização física, para que haja uma avaliação da eficácia do local escolhido para implantação de cada totem.



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Totem

• **Painel 2 - BI de Acesso por Totem / Período: SETEMBRO 2017.:. PARTE 2**

Na continuação, temos uma avaliação da Quantidade de Usuários x SMS Enviados, e ainda, o detalhamento da informação solicitada, ou seja, o 'tipo' de endereço de envio do SMS.

No mês de Agosto/2016 os endereços mais procurados foram "Centros de Referência".



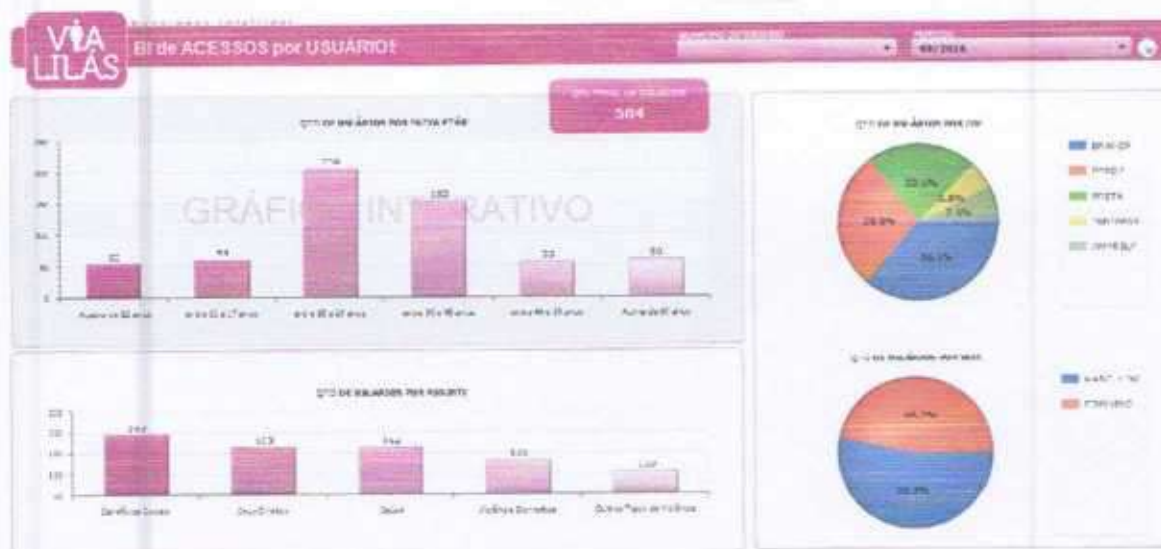
Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Totem

• **Painel 3 - BI de Acesso por Usuários / Período: SETEMBRO 2017**

Neste painel, é possível identificar as características do usuário (faixa etária, cor e sexo declarados) e, os assuntos pesquisados.

A partir deste universo, podemos ainda, com a intervenção no Gráfico interativo, saber dessas características por faixa etária.

Em SETEMBRO/2016 tivemos **584** usuários.



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Usuário

A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Os dados acima nos permitem uma leitura de possíveis ações em relação à Violência contra Mulher , e também, uma ação de logística quanto à movimentação estratégica dos locais dos totens.

Esta análise e solicitação deve ser feita pelos responsáveis pelo acompanhamento do Projeto na SEASDH, baseados nos dados de BI, e neste relatório, à ECO.



## ANEXO 1

---

### Dn 25 VISITAS TÉCNICAS



Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	TOTEN 2838
Marcelo Fernandes		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	01/09/2016
Subsecretaria de Política para as mulheres/SEASDH		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
<b>Característica</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em 30/08/2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 01/09/2016 no **TOTEN 2838** localizado na SEASDH, encontrei o **equipamento ligado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.

### 3. Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	Subsecretaria de Política para as mulheres/SEASDH

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2850
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	01/09/2016
Subsecretaria de Política para as mulheres/SEASDH		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em 30/08/2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 01/09/2016 no **TOTEN 2850** localizado na SEASDH, encontrei o **equipamento ligado.**

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	Subsecretaria de Política para as mulheres/SEASDH

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2765
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	12/09/2016
ESTAÇÃO MARACANÃ		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 01/09/2016 no **TOTEN 2765** localizado na ESTAÇÃO ENGENHO DE DENTRO, encontrei o **equipamento ligado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Instalei o Vivo 4G e esperei 1 hora para o envio das informações (banco de dados).

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda).

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO MARACANÃ

### Relatório de Visita Técnica

<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	<b>TOTEN 2764</b>
Marcelo Fernandes		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	<b>12/09/2016</b>
ESTAÇÃO MANGUINHOS		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
<b>Característica</b>	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

#### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 12/09/2016 no **TOTEN 2764** localizado na ESTAÇÃO MANGUINHOS, encontrei o **equipamento ligado**.

#### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda) .

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



#### Encerramento da Visita

Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO MANGUINHOS

### Relatório de Visita Técnica

<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	<b>TOTEN 2757</b>
Marcelo Fernandes		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	<b>12/09/2016</b>
ESTAÇÃO MADUREIRA		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
<b>Característica</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA	

#### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 12/09/2016 no **TOTEN 2757** localizado na **ESTAÇÃO MADUREIRA**, encontrei o **equipamento ligado**.

#### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda)

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



#### Fechamento da Visita

<b>Consultor</b>	<b>Cliente</b>
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO MADUREIRA

Relatório de Visita Técnica		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	<b>TOTEN 2758</b>
Marcelo Fernandes		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	<b>12/09/2016</b>
ESTAÇÃO MADUREIRA		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
<b>Característica</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 12/09/2016 no **TOTEN 2758** localizado na ESTAÇÃO MADUREIRA, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda).

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.

**3. Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO MADUREIRA

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2763
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	12/09/2016
ESTAÇÃO ENGENHO DE DENTRO		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 12/09/2016 no TOTEN 2763 localizado na ESTAÇÃO ENGENHO DE DENTRO, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Instalei o Vivo 4G e esperei 1 hora para o envio das informações (banco de dados).

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda).

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO ENGENHO DE DENTRO

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2767
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	30/09/2016
BONSUCESSO		
Contato	Cliente	
Tatiana Gomes		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 30/09/2016 no TOTEN 2767 localizado na ESTAÇÃO BONSUCESSO, encontrei o **equipamento desligado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Ponto de energia funcionando perfeitamente, estabilizador ligado.

Fonte alimentação com defeito.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO BONSUCESSO



### Relatório de Visita Técnica

<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	TOTEN 2762
Marcelo Fernandes		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	12/09/2016
CASCADURA		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
<b>Característica</b>	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

#### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 12/09/2016 no **TOTEN 2762** localizado na **ESTAÇÃO CASCADURA**, encontrei o **equipamento desligado**.

#### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Verificar com responsáveis da área reparo no ponto de energia



#### Fechamento da Visita

<b>Consultor</b>	<b>Cliente</b>
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO CASCADURA



Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2746
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	01/09/2016
CENTRAL DO BRASIL		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em 30/08/2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 01/09/2016 no TOTEN 2746 localizado na CENTRAL DO BRASIL, encontrei o **equipamento ligado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para o meu celular 96477-6915.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.

### 3. Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)



Encerramento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - CENTRAL DO BRASIL

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2744
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	01/09/2016
CENTRAL DO BRASIL		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em 30/08/2016
Motivo	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA	

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 01/09/2016 no TOTEN 2744 localizado na CENTRAL DO BRASIL, encontrei o equipamento **ligado e o sistema operacional travado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Desliguei o totem realizei limpeza na memória ram liguei novamente e durante a inicialização do sistema operacional trava ficando uma tela preta com o cursor do mouse.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - CENTRAL DO BRASIL

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2831
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	15/09/2016
CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ESTAÇÃO NITEROI		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 15/09/2016 no TOTEN 2831 localizado na CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV – ESTAÇÃO NITEROI encontrei o **equipamento desligado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Tomada sem energia.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
Marcelo Fernandes	CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ESTAÇÃO NITEROI

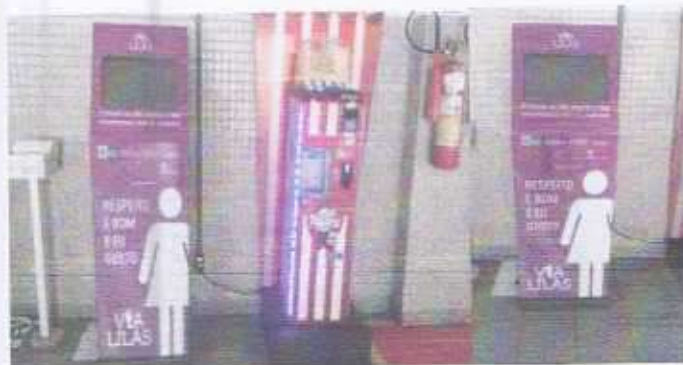
Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2863
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	15/09/2016
CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ILHA DO GOVERNADOR		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Equipamento desligado.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Ponto de energia separado para o equipamento estava ligado à máquina de pipoca.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
Marcelo Fernandes	CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ILHA DO GOVERNADOR

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2849
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	15/09/2016
CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ESTAÇÃO CHARITAS		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Equipamento ligado.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda)

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Encerramento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ESTAÇÃO CHARITAS

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2837
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	15/09/2016
CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ESTAÇÃO CHARITAS		
Contato	Cliente	
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Equipamento OK.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Instalei o Vivo 4G e esperei 1 hora para o envio das informações (banco de dados).

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda)

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
Marcelo Fernandes	CCR ESTAÇÃO PRAÇA XV - ESTAÇÃO CHARITAS



Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2830
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	15/09/2016
CCR ESTAÇÃO PRAÇA VX - PAQUETA		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Equipamento DESLIGADO.

Ponto de energia separado para o equipamento estava ligado à máquina de pipoca



### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Entrar em contato com o responsável pela CCR (Sergio Murillo) para que seja tomada alguma providência como alteração do local de uma das máquina ou disponibilização de novo ponto de energia.

Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
Marcelo Fernandes	CCR ESTAÇÃO PRAÇA VX - PAQUETA

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

OUTUBRO 2016

VIA  
LILÁS

eco  
SISTEMAS





# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

---

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

OUTUBRO 2016



## 1. 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 **Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato 012/2014 firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de Gestão estabelecido pelo SEASDH.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos Gestores da SEASDH terem 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. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

## 2. DESCRIÇÃO DO PROJETO

O **Projeto Via Lilás** tem como objetivo principal, informar e coletar informações sobre a violência contra a mulher no estado do Rio de Janeiro, utilizando-se para isso de terminais de autoatendimento, localizados nas principais estações ferroviárias, de teleféricos e pontos de grande movimentação de pessoas.

Com a utilização dos terminais os usuários tem acesso a informações como: unidades de saúde especializadas no atendimento a mulher, seus direitos, legislação, benefícios sociais, doenças entre outros, podendo receber em seu telefone um SMS com as informações desejadas.

Enquanto o usuário utiliza o terminal, as informações sobre a sua navegação são armazenadas e enviadas para um servidor central, onde a SEASDH terá acesso, visualizando relatórios estatísticos sobre a violência contra a mulher.

### 3. ORGANOGRAMA DO PROJETO

Com base no Guia PMBOK, a ECO SISTEMAS vem desenvolvendo seus serviços de desenvolvimento, suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (Gestor e usuários), 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 Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados;

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE INDIRETA, 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.

### 4. EQUIPE DO PROJETO

De acordo com a proposta comercial apresentada pela ECO Sistemas o Projeto contará com equipe multidisciplinar atuando de forma direta e indireta.

Abaixo será apresentado detalhamento do organograma do Projeto e descrição sucinta das responsabilidades por perfil:

#### 4.2 EQUIPE DIRETA

- **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;
- **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.
- **Coordenação Técnica:** Responsável pelos Projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- **Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

#### 4.3 EQUIPE INDIRETA

- **Diretoria de Produção:** Gera conhecimentos específicos de negócios aos produtos (softwares), serviços e Projetos;
- **Consultores:** Gera conhecimentos específicos de negócios, tópicos técnicos e operacionais, tópicos de Gestão, etc.;
- **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Via Lilas através de:
- **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;
- **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.
- **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 Via Lilas através de: Coordenação INTUS
- **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto Via Lilas através de:
  - **Gerência de Banco de Dados:** Responsável
  - **Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
  - **Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
  - **Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

### 5. ESCOPO CONTRATADO

#### 5.2 O CONTRATO

Atendimento ao objeto do termo de referencia do processo E-23/001/1518/2014 *“Contratação de empresa especializada do ramo de Tecnologia da Informação para o licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de Solução Integrada embarcada em Terminais de Autoatendimento a serem instalados nas estações de trens urbanos e teleféricos da Concessionária Supervia, em cumprimento à Meta 2 do Projeto Via Lilás, compreendendo os serviços de suporte técnico e manutenção, em conformidade com as especificações e condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos”.*

A Eco Sistemas executa os serviços contratados visando contribuir com os objetivos estratégicos do Projeto Via Lilás, pelo uso da Solução Integrada, equipamentos de autoatendimento, suporte técnico e serviço de mensagem, além e incluindo, a disponibilização de relatórios técnico-gerenciais, análise técnica, apoio para a elaboração e implementação de novas políticas e rotinas, etc., através dos serviços de *business intelligence* (BI).



Abaixo serão apresentados os itens previstos no escopo contratado pela SEASDH:

### 5.3 INFRAESTRUTURA PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

A ECO Sistemas é responsável pela disponibilização de toda infraestrutura necessária para a implantação da solução integrada, isto inclui:

- Disponibilização de TOTENS;
- Disponibilização dos Servidores de Aplicação e BI;
- Aquisição e instalação das licenças necessárias para os TOTENS (Windows 8.1) e servidores de Aplicação, Banco e BI: SQL SERVER 2012 e Windows Server;
- Disponibilização de conectividade 4G.

Cabe esclarecer que não faz parte do escopo de contratação a disponibilização de pontos elétricos para os TOTENS nas estações da Supervia.

Abaixo são detalhados os equipamentos necessários ao atendimento do escopo contratado:



TIPO	QTE CONTRATADA	ESPECIFICAÇÃO
TOTEM	112	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Imply;</li> <li>• Modelo: TCI</li> <li>• Gabinete com estrutura em Aço;</li> <li>• Adaptação para monitor com tamanho mínimo de 17", tela resistiva e resolução de 1366 x 768;</li> <li>• Base com furação para passagem de cabos</li> <li>• Portas de acesso ao monitor e CPU com chave de segurança</li> <li>• Monitor LCD sensível ao toque com dimensão mínima de 17";</li> <li>• CPU Intel com processador i3, 4 Gb RAM, HD 500 Mb, portas USB;</li> <li>• Estabilizador 1 KVA.</li> </ul>
SERVIDOR DE BI	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores :16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, MS SQL 2014</li> </ul>
SERVIDOR DE APLICAÇÃO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: DELL</li> <li>• Modelo: Power Edge T420</li> <li>• 02 processadores: 16 Gb, 2 HDS SAS 600 Gb RAID 1, 02 fontes redundantes;</li> <li>• Aplicativos: MS Windows Server 2008 R2 SP1 SE, Ms SQL 2014</li> </ul>
MODEM 4G	93	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca: Huawei</li> <li>• Modelo: E3272S-506</li> </ul>
LICENÇA WINDOWS 8.1	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows 8.1.</li> </ul>
PACOTE SMS	1	P/ SRV APLIC – ATENTAR PARA QTD DE SMS DO PCT

O detalhamento dos equipamentos entregues na primeira fase do Projeto foi apresentado nos relatórios anteriores.





## 5.4 DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

A solução integrada é composta por software de gerenciamento de informações com disponibilização de SMS (Serviço de Mensagem de Texto) e BI.

O BI - Business Intelligence - permite a visualização de relatórios estatísticos conforme detalhado no edital:

- quantidade de acessos;
- quantidade de acessos por assuntos;
- quantidade de acessos por equipamento de autoatendimento;
- quantidade de acesso por horário;
- quantidade de acesso por faixa etária;
- quantidade de acesso por sexo

## 5.5 SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

O Suporte deve atender aos SLAs, abaixo detalhados:

Severidade	Descrição	Tempo de Solução	Acordo de Nível de Serviço	Disponibilidade
1	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do serviço prestado.	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
2	Impacto de alta significância relacionado à utilização do serviço – Causa indisponibilidade de funcionalidade.	48 Horas	Para atrasos superiores a 48 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento mensal pelos Terminais indisponíveis.	24x7
3	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do serviço. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	120 Horas	Para atrasos superiores a 120 horas do tempo de Solução: 1% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso..	Dias úteis de 09:00 às 19:00
4	Consultas técnicas e dúvidas sobre o serviço,	24 Horas	Para atrasos superiores a 24 horas do tempo de Solução: 3% sobre o valor do pagamento por cada período de atraso.	Dias úteis de 09:00 às 19:00

## 5.6 MONTAGEM DE AMBIENTE GERENCIAL DA SEASDH

Disponibilização de *Datacenter* com Servidor de BI, conectividade para acesso externo.

## 5.7 ACOMPANHAMENTO DAS ÁREAS ESTRATÉGICAS

Abaixo serão apresentadas as atividades realizadas no período.

### 5.7.1 Disponibilização e preparação dos totens

Dos TOTENS disponibilizados, 40 encontram-se em operação e os demais, por solicitação da SEASDH devido a indisponibilidade de local para armazenagem segura, encontram-se na Eco Sistemas.

Importante salientar que os TOTENS que encontravam-se no Banco Mundial retornaram ao galpão da Eco Sistemas. *Cabe esclarecer que 43 TOTENS foram instalados, porém os 02 que inicialmente estavam alocados na Sede do Banco Mundial retornaram ao Rio de Janeiro no final de OUTUBRO e 01 TOTEN instalado na Central do Brasil encontrava-se desligado, devido às goteiras existentes no local e foi retirado em novembro de 2015. Até o fechamento deste relatório a Supervia não havia disponibilizado novo local para instalação do TOTEN.*

Vale registrar que dois totens sofreram vandalismo tendo suas telas quebradas: totem do subsolo da Central do Brasil 2742 e o totem de Mesquita 2770. Estes foram substituídos pelos totens 2860-Central e 2840-Mesquita.

Tabela 1 - Equipamentos disponibilizados para atendimento às Fases 1, 2 e 3 do Projeto

Qtd	Fase	Serial
20	1	2742, 2743, 2744, 2745, 2746, 2757, 2758, 2759, 2760, 2761, 2762, 2763, 2764, 2765, 2766, 2767, 2768, 2769, 2770 e 2771
17	2	2826, 2827, 2828, 2829, 2830, 2831, 2832, 2833, 2834, 2835, 2836, 2837, 2838, 2839, 2840, 2846 e 2847
20	3	2848, 2849, 2850, 2851, 2852, 2853, 2854, 2855, 2856, 2857, 2858, 2859, 2860, 2861, 2862, 2863, 2864, 2865, 2866 e 2867



### 5.7.2 Distribuição dos totens

A tabela abaixo apresenta a distribuição atual dos TOTENS:

Local	Qte	TOTEN	Localização	Fase	Município
Forum	1	2759	Forum - 12º Andar	1ª	Rio
Central	3	2900	Subsolo	1ª	Rio
Central		2744	Mc Donalds	1ª	Rio
Central		2746	O Boticário	1ª	Rio
Bonsucesso	2	2767	Perto da escada de acesso à plataforma do trem	1ª	Rio
Bonsucesso		2768	Próximo ao banheiro	1ª	Rio
Teleférico Adeus	1	2760	Próximo à roleta	1ª	Rio
Teleférico Alemão	1	2769	No 2º andar, próximo à escada	1ª	Rio
Teleférico Palmeiras	1	2766	Na entrada, junto à coluna redonda	1ª	Rio
Manguinhos	1	2764	Em frente ao painel de Bolas, lado da lixeira azul	1ª	Rio
Maracanã	1	2765	Próximo à porta de acesso restrito no 2º piso	1ª	Rio
Engenho de Dentro	1	2763	Ao lado de elevador para deficientes físicos	1ª	Rio
Carcadura	1	2762	Entre o elevador e o painel de informações	1ª	Rio
Madureira	2	2757	Na coluna, virado para a escada	1ª	Rio
Madureira		2758	Na coluna, virado para a roleta	1ª	Rio
Caxias	1	2761	Próximo à roleta de embarque	1ª	Rio
Mesquita	1	2840	Próximo à rampa, ao lado da porta da agência	1ª	Mesquita
HIGNI - Hospital Geral de Nova Iguaçu	1	2865	Na entrada, recepção	Fase 2	Nova Iguaçu
Sec. Mun. de Assis. Social e Prev. da Violência de NI	1	2888	Na escada de entrada ao lado dos banheiros	Fase 2	Nova Iguaçu
Hospital Jorge Inácio Costa dos Santos (Belford Roxo) - Hospital do Joca	1	2861	Recepção principal	Fase 2	Belford Roxo
CCR estação Praça XV - Estação Charitas	2	2849	Apos a catraca ao lado do tótem de informações	Fase 2	Rio
		2837	Próximo à bilheteria	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Estação Niterói	1	2851	Encostado na pilastre em frente às catracas	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Ilha do Governador	1	2868	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Rio
CCR estação Praça XV - Pequeta	1	2830	Ao lado da máquina onde se retira o comprovante de embarque	Fase 2	Rio
CCR estação Niterói - Arambora	1	2846	Ao lado do bebedouro	Fase 2	Niterói
Hosp. Henrique Gregori / Resende	1	2829	Recepção principal	Fase 2	Resende
Subsecretaria de Saúde/Petropolis	1	2839	CASA DOS CONSELHOS - PREFEITURA	Fase 2	Petropolis
Hospital da Mulher Heloneida Studart	1	2866	Próximo ao Posto de Enfermagem - Térreo	Fase 2	U. Meriti
Hospital Estadual Albert Schweitzer	1	2833	Perto da recepção principal	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Getúlio Vargas	1	2855	Emergência da Pediatria	Fase 2	Rio
Hospital Maternidade Fernando Magalhães	1	2851	Recepção da emergência ao lado ambulatório	Fase 2	Rio
Hospital Estadual Carlos Chagas	1	2854	Recepção Principal	Fase 2	Rio
Hospital Municipal São João Batista / Volta Redonda	1	2862	Recepção da emergência	Fase 3	Volta Redonda
Prefeitura Municipal de Nilópolis	1	2857	ao lado da Secretaria de Fazenda	Fase 3	Nilópolis
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart I	2	2852	ao lado da recepção	Fase 3	Niterói
Terminal Rodoviário Presidente João Goulart II		2836	ao lado da administração	Fase 3	Niterói
Getulinho	1	2853	entre registro e acolhimento	ago/16	Niterói
SEASDH - 6º andar	2	2838	6º andar do prédio da Central do Brasil	Fase 2	Rio
SEASDH - 7º andar		2850	7º andar - no corredor em frente a porta da sala 702	mar/16	Rio
<b>Total Instalado</b>					

### 5.7.2.1 Instalação de Novos totens no período

Durante o período não foram realizadas visitas técnicas para instalação de novos TOTENS. Para efeito de histórico segue detalhamento das últimas visitas realizadas em Dez/15 (Tabela 5).

A Eco Sistemas está aguardando a definição da SEASDH sobre os locais para instalação dos demais TOTENS e solicitou apoio para contato com a concessionária gestora do Metrô para que seja dada continuidade ao processo de instalação nas estações já visitadas.

**Tabela 5 - Visitas Técnicas realizadas em Dez/15 para instalação de novos TOTENS**

Local	Data da visita	Representante Eco	Representante do local de instalação
Prefeitura Municipal de Nilópolis	02/12/2015	Rodrigo Adami	Luciana Moreira
Estação do Metro da Central do Brasil	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Catete	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da Uruguaiana	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo da Carioca	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro do Largo do Machado	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro de Botafogo	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte
Estação do Metro da General Osorio	17/12/2015	Rodrigo Adami	Mariane Duarte

Vale lembrar que os relatórios das visitas técnicas para instalação que constam da Tabela 5 foram anexados no Relatório Técnico de Dez/15.

### 5.7.2.2 Instalação de Novos Totens- Eventos:

Foram instalados 2 totens para o evento no Museu do Amanhã. A ECO Sistema deu suporte à aplicação durante todo o período.



### 5.7.2.3 Visitas Técnicas de manutenção:

No ANEXO 1 apresentamos os relatórios de visita técnica de manutenção do período. É importante ressaltar que as ações de trocas e reparos são feitas automaticamente e informadas à SEASDH. Em alguns casos há necessidade de intervenção da SP Mulheres-RJ. Todas são registrados via email, e/ou DN.

## 5.8 SUPORTE TÉCNICO E MONITORAMENTO

Conforme preconiza o edital de contratação, o Projeto Via Lilas conta com dois níveis de atendimento:

- Primeiro Nível (Remoto):** Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;
- 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.

É importante salientar que conforme informado nos relatórios anteriores, até o momento não foi definido um ponto focal, pela Supervia e CCR e na SEASDH, para que atue como ponto focal das solicitações ao suporte. Nas Unidades hospitalares os pontos focais são os administrativos das Unidades.

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



- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk)
- b) Telefone de Acionamento

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 a adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

O suporte técnico do projeto é dividido em dois serviços:

- **Suporte técnico a aplicação:** o serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso da aplicação pela SEASDH ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento das soluções, 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 níveis, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.
- **Suporte técnico aos TOTENS e 4G -** Consiste na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos instalados

A equipe de suporte técnico conta com uma análise de BI para avaliação da utilização dos TOTENS, em tempo real. O cenário permite a avaliação dos TOTENS por localização, sinalizando nas cores amarela quando o TOTEN não é acessado por mais de 1 hora e vermelho quando não é acessado há mais de 3 horas. Importante salientar que a análise contabiliza acessos apenas durante o período de 06:00 a 23:59h.

Além do monitoramento da utilização dos TOTENS, a equipe da Eco Sistemas realiza diariamente acesso remoto a todos os equipamentos, via ferramenta própria (TeamViewer), para verificação do status de conectividade dos totens garantindo desta forma que todas as informações registradas cheguem ao nível Central (Data Center SEASDH).

Durante o período, a ECO Sistemas manteve a rotina de monitoramento remoto dos equipamentos instalados, através da ferramenta *TeamViewer* e dos cenários de BI.

## 5.9 APLICAÇÃO

A equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) da Eco Sistemas, atua constantemente na busca na melhorias da aplicação e na resolução de bugs, caso ocorram.

Além disto, foi realizado o monitoramento dos totens via ferramenta de monitoramento para verificação do status de conectividade e do servidor para verificar a disponibilidade do mesmo através de acesso remoto.

### 5.9.1 ALTERAÇÃO NO CONTEÚDO DA APLICAÇÃO

Por solicitação do Banco Mundial, através de suas consultoras Tuanni Barbosa e Ana Luiza, a ECO Sistemas vem participando de uma proposta de alteração do conteúdo dos totens.

Esta está sendo acompanhada pela SP Mulheres – Ana Paula Salomão. No período foi apresentado e aprovado pela SPMulheres o conteúdo definido pelo Banco Mundial, e o layout abaixo:





**Programas para jovens**

Procure uma das onze unidades do CRJ no estado do Rio de Janeiro para mais informações e inscrição.

- CRJ Cantagalo-Pavão-Pavãozinho**  
Endereço: Rua Américo Campos, 12, Itanema/RJ  
Telefone: (21) 2332-2332
- CRJ Cidade de Deus**  
Endereço: Rua José de Azevedo, 81, Jacarepaguá/RJ  
Telefone: (21) 2333-6033 ou 2003-4038
- CRJ Jacarembó**  
Endereço: Largo do Cruzado, s/n, Jacarembó/RJ  
Telefone: (21) 2334-8842
- CRJ Marquinhos**  
Endereço: Av. Dom Helder Câmara, 1184, Marquinhos/RJ  
Telefone: (21) 2334-8810

**CRJ CENTRO DE REFERÊNCIA DA JUVENTUDE**



Aqui você encontra informações sobre oportunidades em diversas áreas: **trabalho, renda, cursos profissionalizantes, saúde.**

**TOQUE NA TELA!**



**VIA LILAS**

**Programas para jovens**

Conheça os programas que podem contribuir para o desenvolvimento dos seus filhos! Existem diversos locais onde é possível aprender um idioma, praticar esportes e até mesmo desenvolver uma profissão.

Centro de Referência da Juventude

Caminho Melhor Jovem

*Participe com suas filhas!*





The screenshot shows a mobile application interface for 'VIA LILAS'. At the top, there is a header with the 'VIA LILAS' logo and the text 'Tribuna de Justiça do Estado do Rio de Janeiro'. Below the header, there is a navigation menu with several items: 'Trabalho e Renda', 'Educação e Cursos', 'Programas para jovens', 'Benefícios para você e sua família', 'Rede de atendimento para a mulher', 'Conheça os seus direitos', 'Saúde da Mulher', 'Moradia', and 'Assédio no transporte público'. The 'Programas para jovens' item is highlighted. The main content area displays a video player with the title 'Problemas com seu filho?' and the subtitle 'Drogas, criminalidade e problemas familiares'. The video player shows a woman speaking. Below the video player, there is a list of services: 'Acompanhamento médico e psicológico', 'Grupos de reabilitação', 'Rodas de conversa com outros jovens na mesma situação', and 'Outros encaminhamentos necessários (como, por exemplo, cursos e...'. The interface also includes a search bar and various navigation icons.

## 5.10 BI

Os painéis são acessados pelos usuários pré definidos pela SEASDH, através do endereço <http://200.156.42.163:83/>.

Abaixo serão apresentados alguns painéis de utilização dos TOTENS.

A primeira interação, em todos os painéis, permite definir o período pesquisado, município de localização do totem ou do usuário, de acordo com o painel.

- **Painel 1 - BI Enquetes / Período: OUTUBRO 2017 .. PARTE 1**

O Painel de BI - Enquetes permite o monitoramento em tempo real da quantidade de usuários que acessaram os TOTENS x QUANTIDADE DE USUÁRIOS que preencheram as enquetes e detalhamento desta informação.

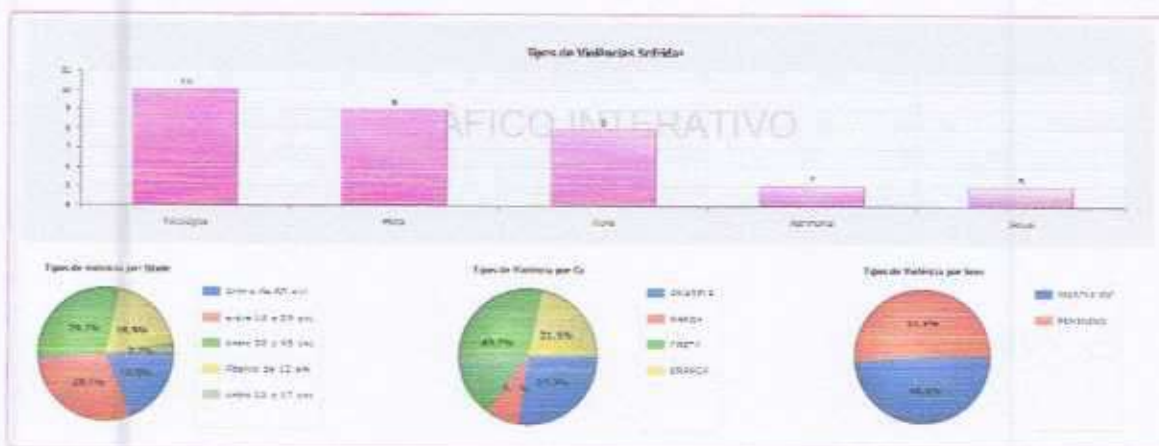
No mês de OUTUBRO/2016 temos um total de 28 enquetes respondidas.



Fonte INTUS - Painel enquetes

- **Painel 1 - BI Enquetes / Período: OUTUBRO 2017 .. PARTE 2**

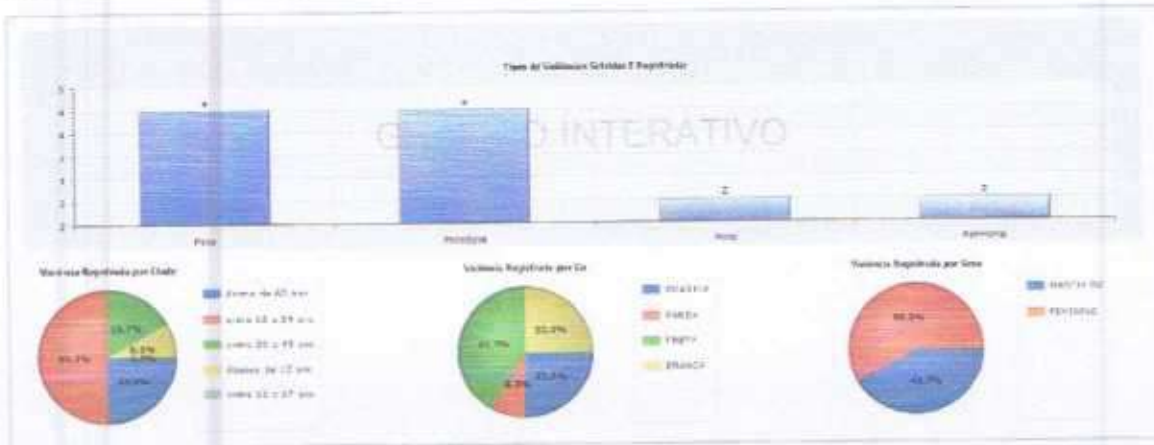
A continuação do painel apresenta a interação do usuário com o gráfico “Tipos de Violências Sofridas” para o refinamento do perfil dos usuários: idade, cor e sexo X tipo de violência.



Fonte INTUS - Painel enquetes

• **Painel 1 - BI Enquetes / Período: OUTUBRO 2017.: PARTE 3**

Este painel também contempla Gráfico Interativo para detalhamento do perfil do usuário.  
Apresenta o total dos "Tipos de violências Sofridas E Registradas"



• **Painel 2 - BI de Acesso por Totem / Período: OUTUBRO 2017.: PARTE 1**

Neste Painel Interativo, após a seleção de um determinado TOTEM é possível a avaliação quantitativa (percentual) dos Tipos de Assuntos de Interesse.

Há também a leitura das datas de maior acesso aos TOTENS por localização física, para que haja uma avaliação da eficácia do local escolhido para implantação de cada totem.



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Totem



• **Panel 2 - BI de Acesso por Totem / Período: OUTUBRO 2017.:** PARTE 2

Na continuação, temos uma avaliação da Quantidade de Usuários x SMS Enviados, e ainda, o detalhamento da informação solicitada, ou seja, o 'tipo' de endereço de envio do SMS.

No mês de OUTUBRO /2016 os endereços mais procurados foram "Centros de Referência".



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Totem

• **Panel 3 - BI de Acesso por Usuários / Período: OUTUBRO 2017**

Neste painel, é possível identificar as características do usuário (faixa etária, cor e sexo declarados) e, os assuntos pesquisados.

A partir deste universo, podemos ainda, com a intervenção no Gráfico interativo, saber dessas características por faixa etária.

Em OUTUBRO/2016 tivemos 505 usuários.



Fonte INTUS - Painel BI de Acesso por Usuária



A análise para monitoramento da utilização dos TOTENS vem sendo utilizada da equipe de suporte técnico. O detalhamento desta análise foi apresentado no item suporte técnico.

Os dados acima nos permitem uma leitura de possíveis ações em relação à Violência contra Mulher , e também, uma ação de logística quanto à movimentação estratégica dos locais dos totens.

Esta análise e solicitação devem ser feitas pelos responsáveis pelo acompanhamento do Projeto na SEASDH, baseados nos dados de BI, e neste relatório, à ECO.



## ANEXO 1

---

### Dn 25 VISITAS TÉCNICAS

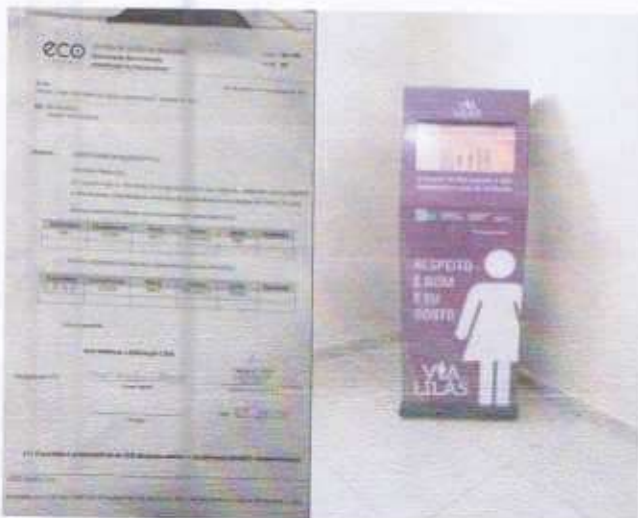
Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEM 2847
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	27/10/2016
HOSPITAL JORGE JULIO COSTA dos SANTOS - HOSPITAL do JOCA		
Contato	Cliente	
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Realizada a troca do Totem **TOTEM 2861** pelo **TOTEM 2847**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Troca realizada com sucesso, aplicação e envio de SMS funcionando normalmente.



Resumo da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	HOSPITAL JORGE JULIO COSTA dos SANTOS - HOSPITAL do JOCA

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2866
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	28/10/2016
HOSPITAL DA MULHER HELONEIDA STUDART		
Contato	Cliente	
BRUNO - INFORMÁTICA		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA	

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 28/10/2016 no **TOTEN 2866** localizado no **HOSPITAL DA MULHER HELONEIDA STUDART** encontrei o equipamento ligado.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes), 98802-3149 (Viviane Miranda) e 98802-3162 (Edilson Bezerra) recebi o retorno do SMS com sucesso.



Fechamento da visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	HOSPITAL DA MULHER HELONEIDA STUDART





<b>Relatório de Visita Técnica</b>		
<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	TOTEN 2832
ECO SISTEMAS		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	26/10/2016
HGNI - HOSPITAL GERAL DE NOVA IGUAÇU		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
Vasconcelos		
<b>Característica</b>	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Realizada a troca do Totem **TOTEM 2865** pelo **TOTEM 2832**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Troca realizada com sucesso, aplicação e envio de SMS funcionando normalmente.



Fechamento da Visita	
<b>Consultor</b>	<b>Cliente</b>
ECO SISTEMAS	HGNI - HOSPITAL GERAL DE NOVA IGUAÇU

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEM 2827
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	24/10/2016
Central do Brasil - Subsolo		
Contato	Cliente	
Vasconcelos		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Realizada a troca do Totem **TOTEM 2860** pelo **TOTEM 2827**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Troca realizada com sucesso, aplicação e envio de SMS funcionando normalmente.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	Central do Brasil - Subsolo

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2768
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	25 /10/2016
BONSUCESSO		
Contato	Cliente	
Tatiana Gomes		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 25/10/2016 no **TOTEN 2768** localizado na **ESTAÇÃO BONSUCESSO**, encontrei o equipamento ligado.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes), 98802-3149 (Viviane Miranda) e 98802-3162 (Edilson Bezerra) recebi o retorno do SMS com sucesso.



Relatório de Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO BONSUCESSO

### Relatório de Visita Técnica

<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	TOTEN 2868
ECO SISTEMAS		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	25/10/2016
BONSUCESSO		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
Tatiana Gomes		
<b>Característica</b>	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Realizada a troca do Totem **TOTEN 2767** pelo **TOTEM 2868**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Troca realizada com sucesso, aplicação e envio de SMS funcionando normalmente.



Fechamento da Visita

<b>Consultor</b>	<b>Cliente</b>
ECO SISTEMAS	SUPERVIA - ESTAÇÃO BONSUCESSO

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2836
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	06/10/2016
TERMINAL RODOVIÁRIO PRESIDENTE JOÃO GOULART II		
Contato	Ciente	
Vera (Recepção)		
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 05/10/2016 no **TOTEN 2836** localizado no **TERMINAL RODOVIÁRIO PRESIDENTE JOÃO GOULART I**, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA, depois instalei o Vivo 4G e esperei 1 hora para o envio das informações (banco de dados).

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
Consultor	Ciente
ECO SISTEMAS	TERMINAL RODOVIÁRIO PRESIDENTE JOÃO GOULART II

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2858
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	04/10/2016
SEC. MUN. de ASSIS. SOCIAL e PREV. da VIOLENCIA DE NOVA IGUAÇU		
Contato	Cliente	
Vera		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 04/10/2016 no TOTEN 2858 localizado na SEC. MUN. de ASSIS. SOCIAL e PREV. da VIOLENCIA DE NOVA IGUAÇU, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA,

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.

**OBS.: Aplicação não atualizada.**

**3. Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)**



RELAÇÃO DE ASSINATURAS E VISITAS	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	SEC. MUN. de ASSIS. SOCIAL e PREV. da VIOLENCIA DE NOVA IGUAÇU

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2839
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	07/10/2016
Subsecretaria de Saúde/Petrópolis CASA DOS CONSELHOS - PREFEITURA		
Contato	Cliente	
Vera		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 07/10/2016 no **TOTEN 2839** localizado na Subsecretaria de Saúde/Petrópolis **CASA DOS CONSELHOS - PREFEITURA** encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Recebi no meu celular o retorno do SMS em segundos.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	Subsecretaria de Saúde/Petrópolis

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2852
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	06/10/2016
TERMINAL RODOVIÁRIO PRESIDENTE JOÃO GOULART I		
Contato	Cliente	
Vera (Recepção)		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 05/10/2016 no **TOTEN 2852** localizado no **TERMINAL RODOVIÁRIO PRESIDENTE JOÃO GOULART I**, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Equipamento de visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	TERMINAL RODOVIÁRIO PRESIDENTE JOÃO GOULART I



Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2857
MARCELO FERNANDES		
Local	Data / Hora	03/10/2016
PREFEITURA MUNICIPAL de NILÓPOLIS		
Contato	Cliente	
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 03/10/2016 no **TOTEN 2857** localizado na **PREFEITURA MUNICIPAL de NILÓPOLIS**, encontrei o **equipamento desligado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Sem ponto de energia para ligar equipamento.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	PREFEITURA MUNICIPAL de NILÓPOLIS

### Relatório de Visita Técnica

<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	<b>TOTEN 2855</b>
ECO SISTEMAS		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	<b>06/10/2016</b>
HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS		
<b>Contato</b>	<b>Ciente</b>	
Vera		
<b>Característica</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 06/10/2016 no **TOTEN 2855** localizado no HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA.

Éfetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes), 96802-3149 (Viviane Miranda), e 98802-3162 (Edilson)

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
<b>Consultor</b>	<b>Ciente</b>
ECO SISTEMAS	HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2829
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	11/10/2016
HOSPITAL HENRIQUE GREGORI / RESENDE		
Contato	Cliente	
Vera		
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 11/10/2016 no **TOTEN 2839** localizado no HOSPITAL HENRIQUE GREGORI / RESENDE, encontrei o **equipamento ligado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA.

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Recebi no meu celular o retorno do SMS em segundos.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.

### 3. Observações do Cliente (Avaliação em cima da atuação do Consultor)



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	HOSPITAL HENRIQUE GREGORI / RESENDE

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2861
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	04/10/2016
HOSPITAL JORGE JULIO COSTA dos SANTOS - HOSPITAL do JOCA		
Contato	Cliente	
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA	

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 04/10/2016 no **TOTEN 2861** localizado no HOSPITAL JORGE JULIO COSTA dos SANTOS - HOSPITAL do JOCA, encontrei o **equipamento ligado e travado**.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Cabo de força ou tomada com mau contato.

Reiniciei o equipamento e durante a inicialização ele trava na tela com o logotipo da placa mãe ou desliga sozinho. Tirei e coloquei o cabo de força da tomada o equipamento inicializa só que desliga.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	HOSPITAL JORGE JULIO COSTA dos SANTOS - HOSPITAL do JOCA

### Relatório de Visita Técnica

Consultor	Produto	TOTEN 2862
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	10/10/2016
HOSPITAL MUNICIPAL SÃO JOÃO BATISTA - VOLTA REDONDA		
Contato	Cliente	
Vera		
Característica	<input type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 10/10/2016 no **TOTEN 2862** localizado no HOSPITAL MUNICIPAL SÃO JOÃO BATISTA - VOLTA REDONDA, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA.

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento.

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita

Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	HOSPITAL MUNICIPAL SÃO JOÃO BATISTA

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2866
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	04/10/2016
HOSPITAL DA MULHER HELONEIDA STUDART		
Contato	Cliente	
BRUNO - INFORMÁTICA		
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 04/10/2016 no TOTEN 2866 localizado no HOSPITAL DA MULHER HELONEIDA STUDART encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA.

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda).

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	HOSPITAL DA MULHER HELONEIDA STUDART

### Relatório de Visita Técnica

<b>Consultor</b>	<b>Produto</b>	<b>TOTEN 2854</b>
Marcelo Fernandes		
<b>Local</b>	<b>Data / Hora</b>	<b>06/10/2016</b>
HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS		
<b>Contato</b>	<b>Cliente</b>	
Vera		
<b>Característica</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
<b>Motivo</b>		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

#### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 06/10/2016 no **TOTEN 2854** localizado no HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS, encontrei o **equipamento ligado**.

#### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA.

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes), 98802-3149 (Viviane Miranda), e 98802-3162 (Edilson)

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.



#### Encerramento da Visita

<b>Consultor</b>	<b>Cliente</b>
ECO SISTEMAS	HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2865
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	04/10/2016
HGNI - HOSPITAL GERAL DE NOVA IGUAÇU		
Contato	Cliente	
Vasconcelos		
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

**Equipamento desligado.**

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Liguei o equipamento na tomada e aguardei a inicialização do sistema operacional e da aplicação, durante o processo a tela ficou toda preta sendo necessário subir a aplicação manualmente. Verifiquei que ao tentar navegar na aplicação a mesma travava sendo necessário reiniciar o equipamento. (Processo realizado 4 vezes sem sucesso).

Consegui realizar o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA, depois instalei o Vivo 4G e esperei 1 hora para o envio das informações (banco de dados).



Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	HGNI - HOSPITAL GERAL DE NOVA IGUAÇU



Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2853
Marcelo Fernandes		
Local	Data / Hora	05/10/2016
GETULINHO		
Contato	Cliente	
Vera		
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 05/10/2016 no **TOTEN 2853** localizado no GETULINHO, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA.

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda)

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.

Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	GETULINHO

Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2833
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	06/10/2016
HOSPITAL ESTADUAL ALBERT SCHWEITZER		
Contato	Cliente	
CLÁUDIA (COORDENAÇÃO) e MARIO CABRAL (PATRIMONIO)		
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA		

### 1. Descrição da situação encontrada

Em visita realizada no dia 06/10/2016, TOTEN 2833 **NÃO FOI LOCALIZADO** no HOSP. EST. ALBERT SCHWEITZER.

### 2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)

Totem não foi localizado na unidade, fiz contato com o responsável pelo patrimônio o Sr. Mario Cabral - Celular 99085-2424 e Fixo 2333-4775 que ficou de localizar.

Após contatos telefônicos, a carcaça do totem foi encontrada, sem monitor nem CPU. Foi solicitado um documento formal da unidade declarando o ocorrido. Estamos aguardando.

- Avaliar com a SEASDH se irá haver reposição.



Relatório de Visita Técnica		
Consultor	Produto	TOTEN 2840
ECO SISTEMAS		
Local	Data / Hora	03/10/2016
ESTAÇÃO MESQUITA		
Contato	Cliente	
Característica	<input checked="" type="checkbox"/> Programada	<input type="checkbox"/> Solicitada em / /2016
Motivo	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA	

**1. Descrição da situação encontrada**

Em visita realizada no dia 03/10/2016 no **TOTEN 2840** localizado na **ESTAÇÃO MESQUITA**, encontrei o **equipamento ligado**.

**2. Observações do Consultor (Ações tomadas e resultados observados)**

Realizei o backup das pastas ECO localizadas no "C" e ARQUIVOS DE PROGRAMA.

Efetuei o devido teste na aplicação e constatei o bom funcionamento do equipamento. Enviei SMS para os celulares 96477-6915 (Marcelo Fernandes) e 98802-3149 (Viviane Miranda).

Testei a internet através do navegador Internet Explorer e verifiquei que estava funcionando.

Fechamento da Visita	
Consultor	Cliente
ECO SISTEMAS	ESTAÇÃO MESQUITA

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

Contrato 12/2014

Valores exigidos



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20161117u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001207**  
 Data e Hora de Emissão  
**29/12/2015 14:44:24**  
 Código de Verificação  
**NLMY-XP7Y**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORAÇA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **02.932.524/0001-46** Inscrição Municipal: ---- Inscrição Estadual: ----  
 Nome/Razão Social: **SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTENCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS**  
 Endereço: **PRA CRISTIANO OTTONI S/N, 7º ANDAR - SALA 716 - CENTRO - CEP: 20221-250** Tel.: ----  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMPRESA ESPECIALIZADA DO RAMO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DE TRENS URBANOS E TELEFÉRICOS DA CONCESSIONÁRIA SUPERVIA, EM CUMPRIMENTO A META 2 DO PROJETO VIA LILÁS, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, EM CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL PE No. 14/2014 - PROCESSO: E-23/001/1518/2014 E EM SEUS ANEXOS, DA SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS, REFERENTE SETEMBRO/2015.

REFERÊNCIAS: CONTRATO 12/2014.

PARCELA REFERENTE A MÃO DE OBRA: R\$45.081,26  
 RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012: 3,5%; R\$1.577,84.

CONTA PARA DEPÓSITO:  
 BANCO BRADESCO - 237  
 AGÊNCIA: 3369  
 CONTA CORRENTE: 150730-3

Retenção de COFINS R\$ 0,00	Retenção de CSLL R\$ 0,00	Retenção de INSS R\$ 1.577,84	Retenção de IRPJ R\$ 3.121,08	Retenção de PIS R\$ 0,00	Outras Retenções R\$ 0,00
--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 208.071,98**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	208.071,98	5,00%	10.403,59	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 11/01/2016.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 203.373,06



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20161117u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001208**  
 Data e Hora de Emissão  
**29/12/2015 14:47:12**  
 Código de Verificação  
**RJJB-BGBW**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORAÇA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **02.932.524/0001-46** Inscrição Municipal: ---- Inscrição Estadual: ----  
 Nome/Razão Social: **SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTENCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS**  
 Endereço: **PRA CRISTIANO OTTONI S/N, 7º ANDAR - SALA 716 - CENTRO - CEP: 20221-250** Tel.: ----  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMPRESA ESPECIALIZADA DO RAMO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DE TRENS URBANOS E TELEFÉRICOS DA CONCESSIONÁRIA SUPERVIA, EM CUMPRIMENTO A META 2 DO PROJETO VIA LILÁS, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, EM CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL PE No. 14/2014 - PROCESSO: E-23/001/1518/2014 E EM SEUS ANEXOS, DA SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS, REFERENTE OUTUBRO/2015.

REFERÊNCIAS: CONTRATO 12/2014.

PARCELA REFERENTE A MÃO DE OBRA: R\$45.081,26  
 RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012: 3,5%; R\$1.577,84.

CONTA PARA DEPÓSITO:  
 BANCO BRADESCO - 237  
 AGÊNCIA: 3369  
 CONTA CORRENTE: 150730-3

Retenção de COFINS R\$ 0,00	Retenção de CSLL R\$ 0,00	Retenção de INSS R\$ 1.577,84	Retenção de IRPJ R\$ 3.121,08	Retenção de PIS R\$ 0,00	Outras Retenções R\$ 0,00
--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 208.071,98**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	208.071,98	5,00%	10.403,59	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 11/01/2016.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 203.373,06



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20161117u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001209**  
 Data e Hora de Emissão  
**29/12/2015 16:01:55**  
 Código de Verificação  
**KZ8B-EFQL**

**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORAÇA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **02.932.524/0001-46** Inscrição Municipal: ---- Inscrição Estadual: ----  
 Nome/Razão Social: **SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTENCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS**  
 Endereço: **PRA CRISTIANO OTTONI S/N, 7º ANDAR - SALA 716 - CENTRO - CEP: 20221-250** Tel.: ----  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMPRESA ESPECIALIZADA DO RAMO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DE TRENS URBANOS E TELEFÉRICOS DA CONCESSIONÁRIA SUPERVIA, EM CUMPRIMENTO A META 2 DO PROJETO VIA LILÁS, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, EM CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL PE No. 14/2014 - PROCESSO: E-23/001/1518/2014 E EM SEUS ANEXOS, DA SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS, REFERENTE NOVEMBRO/2015.

REFERÊNCIAS: CONTRATO 12/2014.

PARCELA REFERENTE A MÃO DE OBRA: R\$45.081,26  
 RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012: 3,5%; R\$1.577,84.

CONTA PARA DEPÓSITO:  
 BANCO BRADESCO - 237  
 AGÊNCIA: 3369  
 CONTA CORRENTE: 150730-3

Retenção de COFINS R\$ 0,00	Retenção de CSLL R\$ 0,00	Retenção de INSS R\$ 1.577,84	Retenção de IRPJ R\$ 3.121,08	Retenção de PIS R\$ 0,00	Outras Retenções R\$ 0,00
--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 208.071,98**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	208.071,98	5,00%	10.403,59	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 11/01/2016.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 203.373,06



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20161202u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001210**  
 Data e Hora de Emissão  
**29/12/2015 16:48:30**  
 Código de Verificação  
**9GXI-HTWP**

**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORAÇA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **02.932.524/0001-46** Inscrição Municipal: ---- Inscrição Estadual: ----  
 Nome/Razão Social: **SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTENCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS**  
 Endereço: **PRA CRISTIANO OTTONI S/N, 7º ANDAR - SALA 716 - CENTRO - CEP: 20221-250** Tel.: ----  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMPRESA ESPECIALIZADA DO RAMO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DE TRENS URBANOS E TELEFÉRICOS DA CONCESSIONÁRIA SUPERVIA, EM CUMPRIMENTO A META 2 DO PROJETO VIA LILÁS, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, EM CONFORMIDADE COM AS ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL PE No. 14/2014 - PROCESSO: E-23/001/1518/2014 E EM SEUS ANEXOS, DA SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS, REFERENTE DEZEMBRO/2015.

REFERÊNCIAS: PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO 12/2014.

PARCELA REFERENTE A MÃO DE OBRA: R\$45.081,26  
 RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012: 3,5%; R\$1.577,84.

CONTA PARA DEPÓSITO:  
 BANCO BRADESCO - 237  
 AGÊNCIA: 3369  
 CONTA CORRENTE: 150730-3

Retenção de COFINS R\$ 0,00	Retenção de CSLL R\$ 0,00	Retenção de INSS R\$ 1.577,84	Retenção de IRPJ R\$ 3.121,08	Retenção de PIS R\$ 0,00	Outras Retenções R\$ 0,00
--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 208.071,98**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	208.071,98	5,00%	10.403,59	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 11/01/2016.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 203.373,06



## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 02.932.524/0001-46  
**RAZÃO SOCIAL:** SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
**ENDEREÇO:** PRAÇA CRISTIANO OTTONI, S/Nº - EDIFÍCIO D. PEDRO II - CENTRAL DO BRASIL CEP 20221-970  
**MUNICÍPIO:** RIO DE JANEIRO **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DA SUPERVIA, NA FORMA DO TERMO DE REFERÊNCIA E DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO.

PERÍODO: JULHO/2016.

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012, 3,5%: R\$ 3.641,26.

PARCELA REFERENTE À MÃO DE OBRA R\$ 104.035,99

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 3.641,26	R\$ 3.121,08	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>VALOR TOTAL DA NOTA</b>		<b>R\$ 208.071,98</b>			
<b>SERVIÇO PRESTADO:</b>					
01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática					
Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	208.071,98	2%	4.161,44	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR: R\$ 197.148,20**

Rio de Janeiro, RJ, em: 07/11/2016

Assinatura:

  
 \_\_\_\_\_  
 Nome: Marcelo Antônio Golstorff  
 Função: Gerência comercial

**39.185.269/0001-25**  
**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**  
 Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440  
**NITERÓI - RJ**



## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 02.932.524/0001-46  
**RAZÃO SOCIAL:** SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
**ENDEREÇO:** PRAÇA CRISTIANO OTTONI, S/Nº - EDIFÍCIO D. PEDRO II - CENTRAL DO BRASIL CEP 20221-970  
**MUNICÍPIO:** RIO DE JANEIRO **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DA SUPERVIA, NA FORMA DO TERMO DE REFERÊNCIA E DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO.

PERÍODO: AGOSTO/2016.

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012, 3,5%: R\$ 3.641,26.

PARCELA REFERENTE À MÃO DE OBRA R\$ 104.035,99

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 3.641,26	R\$ 3.121,08	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA** **R\$ 208.071,98**

SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	208.071,98	2%	4.161,44	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:** **R\$ 197.148,20**

Rio de Janeiro, RJ, em: 07/11/2016

Assinatura:



Nome: Marcelo Antão Golstorff

Função: Gerência comercial

**39.185.269/0001-25**

**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440

**NITERÓI - RJ**



## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 02.932.524/0001-46  
**RAZÃO SOCIAL:** SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
**ENDEREÇO:** PRAÇA CRISTIANO OTTONI, S/Nº - EDIFÍCIO D. PEDRO II - CENTRAL DO BRASIL CEP 20221-970  
**MUNICÍPIO:** RIO DE JANEIRO **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DA SUPERVIA, NA FORMA DO TERMO DE REFERÊNCIA E DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO.

PERÍODO: SETEMBRO/2016.

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012, 3,5%: R\$ 3.641,26.

PARCELA REFERENTE À MÃO DE OBRA R\$ 104.035,99

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 3.641,26	R\$ 3.121,08	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA** **R\$ 208.071,98**

#### SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	208.071,98	2%	4.161,44	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:** **R\$ 197.148,20**

Rio de Janeiro, RJ, em: 07/11/2016

Assinatura:

  
 \_\_\_\_\_  
 Nome: Marcelo Antão Golstorff  
 Função: Gerência comercial

**39.185.269/0001-25**

**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440

**NITERÓI - RJ**



## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 02.932.524/0001-46  
**RAZÃO SOCIAL:** SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
**ENDEREÇO:** PRAÇA CRISTIANO OTTONI, S/Nº - EDIFÍCIO D. PEDRO II - CENTRAL DO BRASIL CEP 20221-970  
**MUNICÍPIO:** RIO DE JANEIRO **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DA SUPERVIA, NA FORMA DO TERMO DE REFERÊNCIA E DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO.

PERÍODO: OUTUBRO/2016.

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012, 3,5%: R\$ 3.641,26.

PARCELA REFERENTE À MÃO DE OBRA R\$ 104.035,99

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 3.641,26	R\$ 3.121,08	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA** **R\$ 208.071,98**

#### SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	208.071,98	2%	4.161,44	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR:** **R\$ 197.148,20**

Rio de Janeiro, RJ, em: 07/11/2016

Assinatura:



Nome: Marcelo Antão Golstorff  
 Função: Gerência comercial

**39.185.269/0001-25**

**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440

**NITERÓI - RJ**



## SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO

### PRESTADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 39.185.269/0001-25  
**RAZÃO SOCIAL:** ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.  
**ENDEREÇO:** RUA RUI BARBOSA, 605/LT12 - SÃO FRANCISCO - CEP. 24.360-440  
**MUNICÍPIO:** NITERÓI **UF:** RJ

### TOMADOR DE SERVIÇOS

**CNPJ:** 02.932.524/0001-46  
**RAZÃO SOCIAL:** SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS  
**ENDEREÇO:** PRAÇA CRISTIANO OTTONI, S/Nº - EDIFÍCIO D. PEDRO II - CENTRAL DO BRASIL CEP 20221-970  
**MUNICÍPIO:** RIO DE JANEIRO **UF:** RJ

### DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO DEFINITIVO, NÃO EXCLUSIVO, DE SOLUÇÃO INTEGRADA EMBARCADA EM TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO A SEREM INSTALADOS NAS ESTAÇÕES DA SUPERVIA, NA FORMA DO TERMO DE REFERÊNCIA E DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO.

PERÍODO: NOVEMBRO/2016.

CONTA PARA DEPÓSITO: BANCO SANTANDER - 033 AGÊNCIA: 4104 CONTA CORRENTE: 13.000173-6

RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL, LEI 12.546/11, REGULAMENTADA PELO DECRETO 7828 DE 16/10/2012, 3,5%: R\$ 3.641,26.

PARCELA REFERENTE À MÃO DE OBRA R\$ 104.035,99

### RETENÇÕES:

COFINS	CSLL	INSS	IRRF	PIS	Outras
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 3.641,26	R\$ 3.121,08	R\$ 0,00	R\$ 0,00

**VALOR TOTAL DA NOTA R\$ 208.071,98**

SERVIÇO PRESTADO:

01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática

Deduções (R\$)	Desc.Incond. (R\$)	Base Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor de ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU
0,00	0,00	208.071,98	2%	4.161,44	0,00

**VALOR LÍQUIDO A PAGAR: R\$ 197.148,20**

Rio de Janeiro, RJ, em: 07/11/2016

Assinatura:



Nome: Marcelo Antão Golstorff  
 Função: Gerência comercial

**39.185.269/0001-25**

**ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ. SISTEMAS EDIT. LTDA.**

Rua Rui Barbosa, nº 605 - Lote 012  
 São Francisco - CEP 24.360-440

**NITERÓI - RJ**





Rio de Janeiro, 16 de dezembro de 2016.

**À Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos (SEASDH)  
Subsecretaria de Políticas para as Mulheres**

**C/C**

**Diretor Geral do Departamento Geral de Administração e Finanças**

Ref.: Encaminhamento de Relatórios de Serviços Prestados

Senhora Subsecretária,

Como é de vosso conhecimento, a empresa ECO Empresa de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, e a Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos (SEASDH) celebraram o contrato nº 012/2014 para prestação de serviços de licenciamento de uso definitivo, não exclusivo, de solução integrada embarcada em terminais de autoatendimento.

A Eco Sistemas, durante toda a vigência do contrato vem prestando satisfatoriamente e a contento, todos os serviços objeto do mesmo.

Outrossim, a Eco Sistemas vem se empenhando em atender com eficiência e eficácia todas as demandas desta Ilustre Subsecretaria.

Dessa forma, nos valemos deste documento para encaminhar em Anexo os Relatórios Técnicos das competências de julho (04 junho a 03 julho) a novembro (04 de outubro a 03 de novembro), entregues e atestados pela Sra. Marizete Ramos de Andrade Wainerach, Subsecretária de Política para as Mulheres, Gestora Técnica do Projeto naquele período.

Aproveitamos a oportunidade para encaminhar também, documento de Solicitação de Pagamento, devidamente atestado, que totaliza o valor de R\$ 1.040.359,90 (tabela abaixo), que explicita as informações integrantes da Nota Fiscal de cada período, que serão emitidas quando da sua Autorização.

Protocolo SSPOA/DGAF  
Recebido em: 16/12/16  
Hora: 12:15  
Assistência Social  
MAYRA  
SECRETARIA DE ASSISTENCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS



Nº CONTRATO	Competência	Sequencial Ano	Valor	Notas Fiscais
T. Aditivo 1 - 012/2014	jul/16	8	208.071,98	NÃO EMITIDA
T. Aditivo 1 - 012/2014	ago/16	9	208.071,98	NÃO EMITIDA
T. Aditivo 1 - 012/2014	set/16	10	208.071,98	NÃO EMITIDA
T. Aditivo 1 - 012/2014	out/16	11	208.071,98	NÃO EMITIDA
T. Aditivo 1 - 012/2014	nov/16	12	208.071,98	NÃO EMITIDA
<b>Total Sem Notas</b>			<b>1.040.359,90</b>	

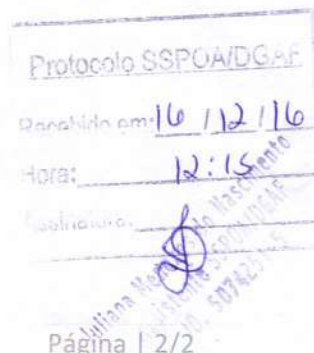
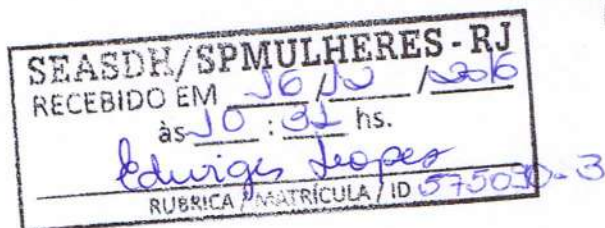
No ensejo, demonstramos que desde 27/05/2016 a empresa vem sofrendo com os atrasos de pagamento de faturas já emitidas, o que tem provocado graves consequências na medida em que dificulta o cumprimento de suas obrigações legais com seus colaboradores, fornecedores e impostos fiscais. A tabela abaixo representa o quadro situacional dos meses de serviços prestados com Notas fiscais emitidas, algumas com PDs de competência 2016, e outras para Reconhecimento de Dívida.

Nº CONTRATO	Competência	Sequencial Ano	Notas Fiscais	Competência na Nota	Valor	Emissão	PDs
012/2014	set/15	10	NFE-1207	set/15	208.071,98	29/12/15	Reconhecimento Dívida
012/2014	out/15	11	NFE-1208	out/15	208.071,98	29/12/15	
012/2014	nov/15	12	NFE-1209	nov/15	208.071,98	29/12/15	
T. Aditivo 1 - 012/2014	dez/15	1	NFE-1210	dez/15	208.071,98	29/12/15	
<b>Total Reconhecimento Dívida</b>					<b>832.287,92</b>		
T. Aditivo 1 - 012/2014	abr/16	5	NFE-1272	abr/16	208.071,98	09/05/16	2016PD00624
T. Aditivo 1 - 012/2014	mai/16	6	NFE-1308	mai/16	208.071,98	04/07/16	2016PD00980
T. Aditivo 1 - 012/2014	jun/16	7	NFE-1309	jun/16	208.071,98	04/07/16	2016PD00981
<b>Total com PDs 2016</b>					<b>624.215,94</b>		
<b>Total Geral</b>					<b>1.456.503,86</b>		

Sendo o que se apresenta para o momento, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos e aproveitamos para elevar protestos de consideração, e mais uma vez a Eco Sistemas deposita confiança em vosso esforço para que todo esse processo seja concluído.

Atenciosamente,

ECO SISTEMAS



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Demonstrativo de débito



**Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos - VIA LILAS**  
**Seviços Prestados sem Pagamentos - Contrato 012/2014**

CONTRATO/TA	Notas Fiscais	Competência na Nota	Vr.Bruto	Emissão	Valor Líquido	NFE
CONTRATO Nº 012 2014	NFE-1207	set/15	208.071,98	29/12/15	203.373,06	NFE2015_09
CONTRATO Nº 012 2014	NFE-1208	out/15	208.071,98	29/12/15	203.373,06	NFE2015_10
CONTRATO Nº 012 2014	NFE-1209	nov/15	208.071,98	29/12/15	203.373,06	NFE2015_11
TA1_Nº012_2014.pdf	NFE-1210	dez/15	208.071,98	29/12/15	203.373,06	NFE2015_12
			<b>832.287,92</b>			
TA1_Nº012_2014.pdf	NÃO EMITIDA	jul/16	208.071,98	NÃO EMITIDA	203.373,06	
TA1_Nº012_2014.pdf	NÃO EMITIDA	ago/16	208.071,98	NÃO EMITIDA	203.373,06	
TA1_Nº012_2014.pdf	NÃO EMITIDA	set/16	208.071,98	NÃO EMITIDA	203.373,06	
TA1_Nº012_2014.pdf	NÃO EMITIDA	out/16	208.071,98	NÃO EMITIDA	203.373,06	
TA1_Nº012_2014.pdf	NÃO EMITIDA	nov/16	208.071,98	NÃO EMITIDA	203.373,06	
			<b>1.040.359,90</b>			
			<b>1.872.647,82</b>			

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

Doc. 4-M

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 67/2015

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 67/2015

## Instrumento Contratual



CONTRATO Nº 067/2015

**CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA RIO E A EMPRESA ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

A VIVA RIO, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0001-28, com sede na Ladeira da Glória, 99 - parte, Glória, nesta Cidade, por seu Presidente, **JOSÉ VIANA DE OLIVEIRA PAULA**, Brasileiro, casado, cineasta, portador da identidade do CREA-RJ na 10.647-D e do CPF sob o nº 021.807.237-68, residente e domiciliado nesta Cidade, nos termos do artigo 22, alínea "a", de seu Estatuto Social, nomeia e constitui seu bastante procurador **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, radialista, portador da identidade da IFP-RJ 04562255-2 e do CPF Nº 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta Cidade, na qualidade de **CONTRATANTE** e **ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**, inscrita no CNPJ-MF nº **39.185.269/0001-25**, com sede na Rua Presidente Backer, nº 149 - Sala 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1201, 1202, 1203, 1204, 1205, 1301 e 1302, Icarai - Niterói - RJ, CEP:24.220-045, na pessoa de seu representante legal **LUIZ ANTÔNIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador da carteira de identidade nº 04.963.353-0, expedida pelo IFP e do CPF/MF sob o nº 784.246.907-53, residente e domiciliado a Estrada do Engenho do Mato, nº 900 Casa 86 - Itaipu - Niterói - RJ, na qualidade de **CONTRATADA**, celebram este contrato pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente contrato tem por objetivo a contratação de empresa especializada em serviços de tecnologia da informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Complexo do Alemão, localizada na Área de Planejamento 3.1, sob gestão da OS Viva Rio.

**Parágrafo Único** - Os serviços serão executados com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais contidos no Termo de Referência - Anexo I, bem como na proposta e informações fornecidas pelo Contratante.

**CLAUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas.

**Parágrafo Primeiro** - Quanto à execução dos serviços e outras obrigações:

- I. Executar plenamente os serviços ora contratados, nas condições estabelecidas pela **CONTRATANTE**, constantes do Termo de Referência - Anexo I responsabilizando-se integralmente pelos mesmos;
- II. Facilitar a ação da fiscalização, fornecendo informações ou provendo acesso aos serviços em execução e atendendo prontamente às observações e exigências por ela apresentadas;
- III. Correrão à conta da **CONTRATADA** todos os custos diretos e indiretos, encargos salariais, fiscais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, taxas de administração, lucros e quaisquer despesas incidentes sobre a prestação dos serviços, necessários a sua completa realização;

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28. Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax: (55 21)2555-3750

www.vivario.com.br

Paloma Dellatorre  
Matrícula: 1338  
Contratos  
VIVA RIO

J.

✓



VIVARIO

IV. Responder única e exclusivamente por qualquer dano ou prejuízo causado ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por ação ou omissão de seus prepostos e/ou empregados, em decorrência da execução dos serviços previstos neste instrumento contratual, bem como, por qualquer acidente ocorrido com seus funcionários no desempenho de suas funções.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões até o limite de 30% (trinta por cento), que a contratante possa fazer no Contrato, podendo ser adotados percentuais superiores conforme negociação entre as partes.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

São obrigações e responsabilidades da **CONTRATANTE**:

- I. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados, emitindo relatório sobre a qualidade dos serviços prestados;
- II. Indicar e disponibilizar as instalações necessárias à execução dos serviços;
- III. Efetuar o controle de qualidade dos serviços prestados, mediante formulários de avaliação destinados para esse fim;
- IV. Receber da **CONTRATADA** as comunicações registradas no "Formulário de Ocorrências" devidamente preenchido e assinado, encaminhando-os aos setores competentes para as providências cabíveis;
- V. Facilitar, por todos seus meios, o exercício das funções da **CONTRATADA**, dando-lhe acesso as instalações;
- VI. Cumprir suas obrigações estabelecidas neste contrato;
- VII. Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela **CONTRATADA** e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar.
- VIII. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados relativos aos serviços contratados;
- IX. Observar durante a vigência do contrato que seja mantida pela **CONTRATADA**, a compatibilidade com as obrigações por ela assumidas.
- X. Zelar pelo cumprimento rigoroso das normas, cláusulas e condições estabelecidas no contrato, bem como fornecer todas as informações relacionadas ao seu objeto;
- XI. Notificar, por escrito, o credenciado a respeito de advertência porventura a ele dirigida ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, anexando cópia ao respectivo procedimento administrativo.

### CLÁUSULA QUARTA - DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE:

Não obstante a **CONTRATADA** ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à **CONTRATANTE** é reservado o direito de, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

- I. Solicitar à **CONTRATADA** a substituição de equipamento ou material que não atendam às necessidades;
- II. Executar a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando-se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;
- III. A fiscalização e controle exercidos pela **CONTRATANTE** não exime nem reduz as responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA** neste Contrato.

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3750

www.vivario.org.br

Paloma Della Valle  
Matrícula: 111133  
Contratos  
VIVA RIO

#### CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO:

A vigência do presente contrato será de 12 (Doze) meses, com data de início em 21/03/2015 e término em 20/03/2016, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da CONTRATANTE, mediante Termo de Aditamento ao presente Instrumento.

**Parágrafo único** – O presente contrato terá o prazo de encerramento da vigência antecipado, caso haja processo licitatório para contratação do serviço objeto deste contrato e o mesmo seja concluído antes do encerramento da vigência deste.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

A descrição dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA consta no Termo de Referência - Anexo I, parte integrante deste Contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PAGAMENTO:

O valor global do presente Contrato é de **R\$120.000,00 (Cento e Vinte Mil Reais)**, cuja parcela mensal será de **R\$10.000,00 (Dez mil reais)**. O valor é calculado mediante efetiva execução do objeto, sendo o pagamento efetuado em conta bancária indicada na nota fiscal, no prazo de até 28 (vinte e oito) dias contados da data da apresentação da mesma, devidamente atestada pela Contratante, comprovados através de relatório/medições mensais.

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA fica obrigada, conforme o caso, a comprovar o pagamento dos salários e dos encargos sociais (FGTS e Previdência Social) em benefício dos seus funcionários, sob pena de rescisão contratual e suspensão do pagamento. A CONTRATADA informará no início dos serviços, o quadro de funcionários designados, devendo comunicar imediatamente posteriores alterações.

**Parágrafo Segundo** - Esta comprovação será feita no ato de entrega da Nota Fiscal, através de juntada de cópias da GPS - Guia da Previdência Social, SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações a Previdência Social, e Certidão de Regularidade de Débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), referente à competência imediatamente anterior a emissão da Nota Fiscal.

**Parágrafo Terceiro** - Certidões que comprovem a situação de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública Federal, Estadual (onde fica sediada a empresa e a do Estado do Rio de Janeiro, quando a sede não for deste Estado) e Municipal da sede da CONTRATADA, bem como perante o INSS e o FGTS.

**Parágrafo Quarto** - Na obrigatoriedade de retenção, recolhimento ou pagamento de Imposto de Renda que incida sobre a relação trabalhista deverá apresentar a guia devidamente quitada referente ao exercício anterior.

**Parágrafo Quinto** - A CONTRATADA deverá obedecer às disposições legais concernentes ao transporte dos seus funcionários. Em caso de não realizar o pagamento de vale transporte, deverá ser apresentado a CONTRATANTE o Termo de Renúncia do funcionário.



Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.741

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3750

www.vivario.com.br

Paloma Dellatorres  
Mátrícula: 13383  
Contratos  
VIVA RIO





**Parágrafo Sexto** - Na eventualidade de pagamento de vale alimentação ou refeição a **CONTRATADA** deverá comprovar a inscrição no PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador, em conformidade com os dispositivos legais.

**Parágrafo Sétimo** - Os valores dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso sofrerão a incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculado pro *rata die* entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança na Viva Rio e a data do efetivo pagamento.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTAMENTO:**

Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, caso haja prorrogação contratual, após o prazo total de vigência de 12 (doze) meses.

I - A repactuação será contada a partir da data de apresentação da proposta que gerou a presente contratação;

II - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Parágrafo Primeiro** - As repactuações serão precedidas de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**Parágrafo Segundo** - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**Parágrafo Terceiro** - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

**Parágrafo Quarto** - No caso de repactuação, deve ser lavrado termo aditivo ao contrato vigente, mas ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos. Podendo, a contratante realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

**Parágrafo Quinto** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

I - a partir da assinatura do termo aditivo; ou

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

#### **CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS FINANCEIROS:**

Os recursos financeiros destinados à execução do serviço objeto deste Termo de Contrato estão previstos no Contrato de Gestão celebrado entre o Município do Rio de Janeiro, por intermédio da Secretaria Municipal da Saúde - SMS e Viva Rio, com vistas operacionalização da gestão e a

Jr.

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-375

www.vivario.org.br

Matrícula 13383  
Contratos  
VIVA RIO

A



execução de ações e serviços de saúde, em tempo integral, que assegure a assistência universal e gratuita à população.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESPONSABILIDADE:

A **CONTRATADA** executará o objeto em questão por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive as referentes a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à Legislação Fiscal, Social, Trabalhista e Tributária e ainda:

**Parágrafo Primeiro** - O presente Contrato não importa em vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre o **CONTRATANTE** e os administradores, prepostos ou empregados da **CONTRATADA**, pois, esta se considera, irrevogável e irretroatável, prestando serviços sem qualquer subordinação ao **CONTRATANTE**, uma vez que pactuam ser civil a relação ora ajustada.

**Parágrafo Segundo** - Fica vedada a subcontratação, bem como, qualquer faturamento por parte de terceiros.

**Parágrafo Terceiro** - As partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo e a não transmitirem, direta ou indiretamente, a quem quer que seja, em qualquer época, mesmo após a extinção do presente contrato, quaisquer informações, conhecimentos técnicos ou estratégicos a que venham a ter acesso, ou que lhes tenham sido confiados em razão do cumprimento do presente contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO:

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

Constituem motivos para rescisão do presente contrato:

- I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- III - a lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- IV - o atraso injustificado no início do serviço;
- V - a paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação à **CONTRATANTE**;
- VI - a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;
- VII - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- IX - a dissolução da sociedade ou o falecimento do **CONTRATADO**;
- X - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XI - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- XII - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE** decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados.
- XIII - a não liberação, por parte da **CONTRATANTE**, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;



Rua do Russei, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753

www.vivario.org.br  
Paloma Dellatorre  
Matriculada: 13383  
Contratos





VIVARIO

XIV - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

XV - o presente contrato poderá ser rescindido, sem qualquer ônus a **CONTRATANTE**, mediante notificação com 30 dias de antecedência, com prova de recebimento, ficando a contratante desobrigada de pagamento à Contratada de qualquer indenização por este ato.

**Parágrafo único** - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES:

O atraso injustificado na execução do serviço objeto deste contrato sujeitará a **CONTRATADA** à multa de mora de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor da parcela em atraso, por dia de atraso, multa esta que será descontada da fatura a ser paga.

**Parágrafo Primeiro** - Pela inexecução parcial ou total da obrigação, garantida a defesa prévia da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá aplicar multa indenizatória de 10% (dez por cento) do valor total do objeto contratado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicada oficialmente pela Contratante, após instauração de regular procedimento administrativo.

**Parágrafo Segundo**- Na aplicação das penalidades, a **CONTRATANTE** considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da empresa e, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas.

**Parágrafo Terceiro**- A aplicação de qualquer penalidade será, obrigatoriamente, registrada no cadastro da **CONTRATADA** e precedida de regular processo administrativo, onde será assegurada o contraditório e ampla defesa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - GESTÃO DO CONTRATO/NOTIFICAÇÕES

I. A representante da **CONTRATANTE** que será Gestora de Contratos é a Sra. Cláudia Nascimento Leite.

##### CONTRATANTE - VIVA RIO

Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro - Capital - RJ  
Telefone: (21) 97292-1558 ou (21) 2555-3750 - ramal 3209  
Atenção: Sra. Cláudia Leite  
E-mail: [claudialeite@vivario.org.br](mailto:claudialeite@vivario.org.br)

II. A **CONTRATADA** nomeia a Sra. Danielle Paes Barreto Terrell Eirin, como seu preposto, que será o interlocutor perante a **CONTRATANTE**, para garantir o cumprimento deste contrato.

##### CONTRATADA - ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

Rua Dom Gerardo, n.º 35, 10.º Andar - Centro- Rio de Janeiro/RJ  
Telefone: (21) 98802-3172 / 3849-6100 - ramal: 6152  
Atenção: Sra. Danielle Paes Barreto Terrell Eirin  
E-mail: [danielle.eirin@ecosistemas.com.br](mailto:danielle.eirin@ecosistemas.com.br)

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3750

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)

Paloma Dellatorres  
Matrícula: 13383  
Contratos  
VIVA RIO



VIVARIO

III. Todas as comunicações telefônicas ou verbais, que as partes mantiverem entre si, serão firmadas por escrito, exceto aquelas que visem simples providências.

IV. Havendo mudança dos gestores e/ou de qualquer dado aqui estabelecido, deverão as partes enviar imediata comunicação, com a indicação do novo gestor, devendo tal alteração ser incluída como aditivo do presente contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de se reputar válida as comunicações feitas nos dados anteriormente informados.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO:**

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 21 de Março de 2015.

  
 \_\_\_\_\_  
 VIVA RIO

  
 \_\_\_\_\_  
 ECO - EMPRESA DE CONS. E ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

**TESTEMUNHAS:**

1ª) Ondson do Zucumbato de Castro 2ª) Paloma Pereira Dellatores  
 Nome: Nome:  
 CPF/MF n.º 056218746-41 CPF/MF n.º 123443214-44

  
 Claudia Leite  
 Matrícula: 11523  
 Gerência de Aquisição e Logística  
 VIVA RIO

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010  
 CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745  
 Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753

www.vivario.com.br  
 Paloma Dellatores  
 Matrícula: 13  
 Contrato  
 VIVA RIO

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 067/2015 QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA RIO E A EMPRESA ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

**VIVA RIO**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0001-28, com sede na Ladeira da Glória, 99 - parte, Glória, nesta Cidade, por seu Presidente, **JOSÉ VIANA DE OLIVEIRA PAULA**, brasileiro, casado, cineasta, portador da identidade do CREA-RJ na 10.647-D e do CPF sob o na 021.807.237-68, residente e domiciliado nesta cidade, na qualidade de **CONTRATANTE** e **ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.185.269/0001-25, com sede na Avenida Rui Barbosa, 605 – Lt. 012 – São Francisco – Niterói/RJ, CEP: 24.360-440, na pessoa de seus representantes legais **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da identidade nº 04.364.792-4 IFP/RJ e do CPF sob o nº 638.691.447-34, residente e domiciliado na Rua Itapuca, n.º 169, casa nº 04, Ingá, Niterói/RJ e de seu sócio **LUIZ ANTÔNIO DUARTE DA SILVA**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador da carteira de identidade nº 04.963.353-0 IFP/RJ, e do CPF sob nº 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, nº 900, casa nº 86, Itaipu, Niterói/RJ, na qualidade de **CONTRATADA** por esta e na melhor forma de direito **RESOLVEM**, de comum acordo, celebrar o presente **TERMO DE ADITAMENTO** ao **CONTRATO N.º 090/2014**, pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente **TERMO ADITIVO** tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência do contrato o qual dispõe da prestação de serviços de tecnologia da informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na Unidade de Pronto Atendimento (**UPA**) **Complexo do Alemão**, localizada na **Área de Planejamento 3.1**, sob gestão da OS Viva Rio.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO:**

Fica o prazo do **CONTRATO** original de n.º **067/2015**, em sua Cláusula Quinta, por este instrumento, prorrogado por mais 07 (sete) meses e 11 (onze) dias a contar de **21 de março de 2016**, com seu término em **31 de outubro de 2016**.

**Parágrafo Primeiro** – O presente contrato terá o prazo de encerramento da vigência antecipado, caso haja processo licitatório para contratação do serviço, objeto deste contrato, e o mesmo seja concluído antes do encerramento da vigência deste.

**Parágrafo segundo** - Caso o Contrato de Gestão firmado com SMS do Rio de Janeiro, não seja prorrogado, o presente contrato terá o prazo de encerramento de vigência antecipado para a mesma data, uma vez que o objeto deste Contrato está diretamente vinculado a vigência do Contrato de Gestão.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**



**SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 067/2015 QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA RIO E A EMPRESA ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

**VIVA RIO**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0001-28, com sede na Ladeira da Glória, 99 - parte, Glória, nesta Cidade, por seu Presidente, **JOSÉ VIANA DE OLIVEIRA PAULA**, brasileiro, casado, cineasta, portador da identidade do CREA-RJ na 10.647-D e do CPF sob o na 021.807.237-68, residente e domiciliado nesta cidade, na qualidade de **CONTRATANTE** e **ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.185.269/0001-25, com sede na Avenida Rui Barbosa, 605 – Lt. 012 – São Francisco – Niterói/RJ, CEP: 24.360-440, na pessoa de seus representantes legais **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da identidade nº 04.364.792-4 IFP/RJ e do CPF sob o nº 638.691.447-34, residente e domiciliado na Rua Itapuca, n.º 169, casa nº 04, Ingá, Niterói/RJ e de seu sócio **LUIZ ANTÔNIO DUARTE DA SILVA**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador da carteira de identidade nº 04.963.353-0 IFP/RJ, e do CPF sob nº 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, nº 900, casa nº 86, Itaipu, Niterói/RJ, na qualidade de **CONTRATADA** por esta e na melhor forma de direito **RESOLVEM**, de comum acordo, celebrar o presente **TERMO DE ADITAMENTO** ao **CONTRATO N.º 067/2015**, pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente **TERMO ADITIVO** tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência do contrato o qual dispõe da prestação de serviços de tecnologia da informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) **Complexo do Alemão, localizada na Área de Planejamento 3.1**, sob gestão da OS Viva Rio.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO:**

Fica o prazo do **CONTRATO** original de n.º **067/2015**, em sua Cláusula Quinta, por este instrumento, prorrogado por mais 12 (doze) meses a contar de **01 de novembro de 2016**, com seu término em **31 de outubro de 2017**.

**Parágrafo Primeiro** – O presente contrato terá o prazo de encerramento da vigência antecipado, caso haja processo licitatório para contratação do serviço, objeto deste contrato, e o mesmo seja concluído antes do encerramento da vigência deste.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

Os serviços, objeto deste termo, serão realizados na unidade de pronto atendimento do Complexo do Alemão.



#### CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR E PAGAMENTO:

Parágrafo primeiro – O Valor mensal do presente Termo Aditivo será R\$10.000,00(dez mil reais).

Parágrafo segundo – O Valor Global do presente Termo Aditivo será de R\$ 120.0000,00(cento e vinte mil reais).

Parágrafo terceiro – Após assinatura do presente Termo Aditivo, o valor global do contrato original nº 067/2015 passará a ser de R\$ 313.666,66 (trezentos e treze mi, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta centavos).

O valor é calculado mediante efetiva execução do objeto, sendo o pagamento efetuado em conta bancária indicada na nota fiscal, no prazo de até 28 (vinte e oito) dias contados da data da apresentação da mesma, devidamente atestada pela Contratante, comprovados através de relatório/medições mensais.

#### CLÁUSULA QUINTA - DA RATIFICAÇÃO:

Permanecem inalteradas as demais cláusulas contratuais e condições do contrato original, não modificadas direta ou indiretamente por este instrumento.

#### CLÁUSULA SEXTA - DO FORO:

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 01 de novembro de 2016.

Sebastião Santos  
Procurador  
Viva Rio

VIVA RIO

ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E  
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA

Pamella Vieira  
Matrícula: 18831

Testemunhas: Contratos  
Viva Rio.

1ª)

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF/MF n.º \_\_\_\_\_

*BFBFB 916 R10*

2ª)

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF/MF n.º \_\_\_\_\_

*12822*  
*15637*  
*1746-41*

Mariângela Lavor  
Matrícula: 15637  
Gerência de Aquisições e Logística  
VIVA RIO

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 67/2015

## Prova dos serviços



## Ana Celestino

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 19 de março de 2018 12:54  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT UPA Alemão  
**Anexos:** RT UPA Alemão Fev 2018.pdf

Boa Tarde,

Estamos encaminhando o Relatório Técnico das atividades executadas no mês de **fevereiro de 2018** no Projeto UPA 24 H (UPA Complexo do Alemão), que se encontra sob a gestão da VIVA RIO.

Atenciosamente,



**Ana Celestino**

Cel.: +55 (21) 98844-0509  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 19 de março de 2018 13:10  
**Para:** ana.celestino@ecosistemas.com.br  
**Assunto:** Successful Mail Delivery Report  
**Anexos:** details.txt; Message Headers.txt

This is the mail system at host mail-srv-10.ecosistemas.com.br.

Your message was successfully delivered to the destination(s) listed below. If the message was delivered to mailbox you will receive no further notifications. Otherwise you may still receive notifications of mail delivery errors from other systems.

The mail system

<[certidaocontratos@vivario.org.br](mailto:certidaocontratos@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.190.26]:25: 250 2.0.0 OK 1521475055  
e9si129010uab.142 - gsmtip



# UPA **+** UNIDADE DE PRONTO - ATENDIMENTO

**UPA ALEMÃO**

FEVEREIRO. 2018

RELATÓRIO TÉCNICO

# 2018

## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Presidente Backer, 149 – 13º Andar – Icaraí – Niterói/RJ**

**CEP: 24220-045**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## **EXPEDIENTE**

### **Presidência**

Analisa oportunidades de negócios. Coordena as atividades da empresa.

### **Gerência Executiva**

Assegura o cumprimento da missão da empresa, estabelecendo estratégias operacionais, coordenando e supervisionando os negócios da empresa.

### **Gerência Administrativa**

Realiza a gestão financeira e contábil da Organização e de aquisições.

### **Gerência de Recursos Humanos**

Realiza a gestão de Pessoas.

### **Gerência Comercial**

Realiza acompanhamento de clientes.

### **Equipe de Consultoria**

Gera conhecimento específico de negócio aos produtos de software da Organização.

### **Equipe de Assessoria**

Apoia a gerência no desenvolvimento de novos produtos.

### **Coordenação de Desenvolvimento**

Responsável pelo desenvolvimento de todos os softwares da Organização.

Cada produto possui uma estrutura projetizada como definida abaixo, com responsáveis específicos, podendo ter uma equipe de tamanho variado para se adequar ao tamanho do projeto de desenvolvimento:

Coordenador do Produto: Gera o produto de software pelo qual é responsável.

Desenvolvedor: Desenvolver o produto de software pelo qual é responsável seja na evolução ou correção de bugs.

Analista de Negócio: Define o produto de software pelo qual é responsável, juntamente com o cliente e especialistas do negócio. O analista de negócio do produto é responsável pela sua elicitação de requisitos,

Analista de Teste: Realiza a construção dos cenários de teste do produto de software e execução dos testes.

### **Coordenação de Service Desk**

Gera as demandas advindas do cliente, com registro através do Sistema de Acompanhamento de Chamados, com atendimentos de primeiro nível ou encaminhamento para o segundo nível.

### **Coordenação de Banco de Dados**

Cria e mantém procedimento de qualidade, criação e instruções de trabalho, produz documentos normatizados, estabelece métricas, propõe melhorias na segurança, planejamento capacidade.

### **Coordenação de BI**

Gera a Inteligência Empresarial, ou Business Intelligence, de nossos clientes através da exploração das informações contidas em suas bases de dados, analisando-as e desenvolvendo percepções e entendimentos a seu respeito, apoiando o cliente no processo de tomada de decisão.

### **Coordenação de Infraestrutura e Operação**

Gera a infraestrutura corporativa e de clientes, com definição de logística para implantação de redes e atendimento à cliente e realizando a gestão de Configuração dos Produtos.

### **Coordenação de Design Digital**

Idealiza, planeja, padroniza e executa e monitora o desenvolvimento das interfaces gráficas e identidade visual dos produtos.

### **Coordenação da Qualidade**

Gera os processos organizacionais e o Sistema de Gestão da Qualidade, definindo novos processos com o foco em melhorias e capacitações.

### **Coordenação de Contratos**

Realiza o planejamento e a gestão de todos os contratos da Organização. Cada contrato possui uma estrutura projetizada específica e apropriada para o tamanho do projeto contratado:

Gerente de Projeto de Contrato: Coordena o projeto do contrato, com o controle de todas as Unidades envolvidas no escopo do projeto.

Implantador: Implanta o escopo do contrato.

Operador: Realiza a operação da Unidade, com o escopo do contrato.

Técnico de Suporte: Realiza o suporte na Unidade, com o escopo do contrato.

## ECO SISTEMAS

Em 2018, a ECO Sistemas completa 27 anos de uma trajetória focada no desenvolvimento e prestação de serviços especializados de Tecnologia da Informação, principalmente para o segmento da saúde pública brasileiro, de maneira a apoiar e contribuir com o aumento da qualidade e o alcance da excelência na promoção dos cuidados assistências disponibilizado à população brasileira.

A ECO Sistemas rotineiramente procura consolidar ações de incremento de novos produtos e serviços, de forma a continuar contribuindo para que seus clientes, públicos ou privados, consolidem os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

### **Missão:**

*Atuar junto ao mercado oferecendo soluções de negócio e difundindo modelos de gestão de informação e tecnologias, agregando valor às atividades de seus clientes.*

### **Visão:**

- *Ampliar o campo de atuação da empresa, ao prospectar, estruturar e oferecer soluções customizáveis para a gestão e operação das atividades fim e meio de seus clientes, proporcionando a melhor relação entre tecnologia disponível e a adequada.*
- *Prover, de forma inovadora, eficaz e competitiva, soluções de TI suportadas pela qualidade de seus serviços.*
- *Ser uma empresa reconhecida pela excelência de seus serviços e produtos.*

## APRESENTAÇÃO

Este documento, de periodicidade mensal, apresenta as atividades executadas pela ECO Sistemas no período de 01 a 28 de fevereiro de 2018, no cumprimento ao Contrato celebrado com a ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

O Relatório do período é uma síntese dos resultados em virtude das atividades realizadas e, se constitui, em um instrumento de avaliação da gestão e de prestação de contas das atividades executadas, em conformidade com as cláusulas contratuais.

Dessa forma, este documento é de natureza quantitativa e descritiva, em que pesem os esforços em se resumir todas as atividades realizadas no período.

### Escopo Contratado:

*“Contratação de empresa especializada em serviços de tecnologia da informação para implantação do Sistema UPA 24h, versão Paperless Full, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) **Complexo do Alemão, localizada na Área de Planejamento 3.1, sob gestão da OS Viva Rio**”.*

Conforme as especificações do Contrato, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.



## METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades da Unidade.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização da Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) - baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização da Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas (Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normatizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normatizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

Na Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) sob gestão da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO não é diferente, ficando a coordenação de contratos com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

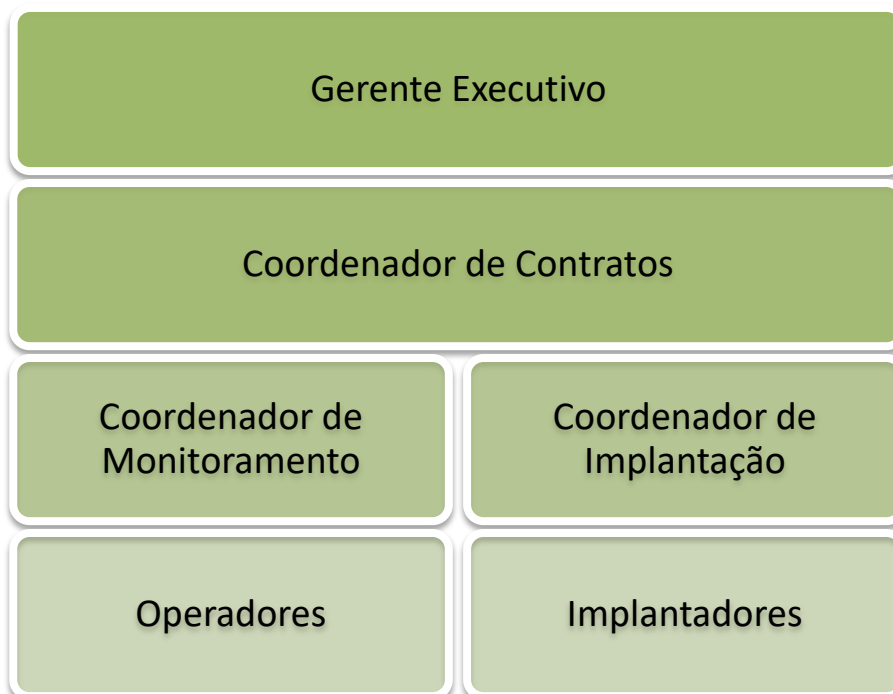
### ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO VIVA RIO e os profissionais da Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais das demais Coordenações, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

#### EQUIPE DIRETA



## O CONTRATO

O Contrato 067/2015 se refere à cessão de uso dos Módulos KLINIKOS e STOK e da Ferramenta de *Business Intelligence* (BI) – INTUS, além da execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso dos softwares.

O Contrato 067/2015 prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

## SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

### Suporte

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso dos Módulos KLINIKOS e STOK 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 (níveis 1 e 2) 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:

Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;

Segundo Nível (Remoto): 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;

Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico “*in loco*”.

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

- E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);
- Telefone de Acionamento de Suporte TI: (21) 9871.1461.

### **Manutenção**

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

- **Manutenção Corretiva:** Processo que envolve o desenvolvimento e implantação de soluções de problemas que porventura surjam durante o uso dos Sistemas.
- **Manutenção Evolutiva:** Processo que visa aperfeiçoar as capacidades existentes nos Sistemas, para melhorar seu funcionamento ou a sua velocidade de processamento, garantindo que os Sistemas se tornem mais eficazes ao incorporar novas funcionalidades.
- **Manutenção Adaptativa:** Processo que adapta os Sistemas as constantes mudanças ocorridas em seu ambiente externo, como por exemplo, constituição e leis que tenha consequência a funções dos Sistemas.

### **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 ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

- **Treinamento para Gestores:** Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- **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 ORGANIZAÇÃO VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

### SISTEMA UPA 24 h

- **Módulo KLINIKOS**

O Módulo 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.

As funcionalidades que compõem o Módulo são especificamente adequadas aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

O Módulo, para atender ao Projeto UPA Alemão, está subdividido em:

#### **Cadastro**

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

### **Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

### **Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

### **Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

- **Módulo STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto UPA Alemão são utilizados os seguintes módulos:

## Movimentação

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

## Inventário

Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

### Observações:

- O Sistema de Informação UPA 24h é multiusuário, desenvolvido em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.
- O Sistema contempla o fluxo *Básico* em sua totalidade, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;



Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.



A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

### FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)

A Ferramenta tem forte integração com o Módulo KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração do Módulo KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e são relacionadas às informações apresentadas no Módulo STOK.

### Observações:

Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

### IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS)  
afetos ao Projeto

Endereço: Estrada do Itararé, nº 221 - Bonsucesso.

Cadastrado no CNES em: 30/5/2010

Última Atualização: 03/03/2018 – Data de Atualização Local: 26/02/2018

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
<b>Profissionais</b>	171 Profissionais Cadastrados
<b>Instalações – Urgência e Emergência</b>	Consultórios Médicos - 07
	Salas de Acolhimento com Classificação de Risco - 03
	Sala de Atendimento a Paciente Crítico / Sala de Estabilização - 01 – 02 leitos
	Sala de Higienização - 01
	Sala de Curativo - 01
	Sala de Repouso /Observação – Indiferenciado – 01 - 12 leitos

Relatório Técnico - UPA ALEMÃO

	Sala de Repouso /Observação – Pediátrico – 01 - 03 leitos
<b>Instalação - Ambulatorial</b>	Outros Consultórios não Médico - 01
<b>Serviços de Apoio</b>	Farmácia
	Serviço Social
	Ambulância
	Central Esterilização de Materiais
	Lavanderia
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
<b>Serviços Especializados</b>	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Urgência e Emergência

## **ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha a Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – ALEMÃO) um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

## **ATIVIDADES DE ROTINA**

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

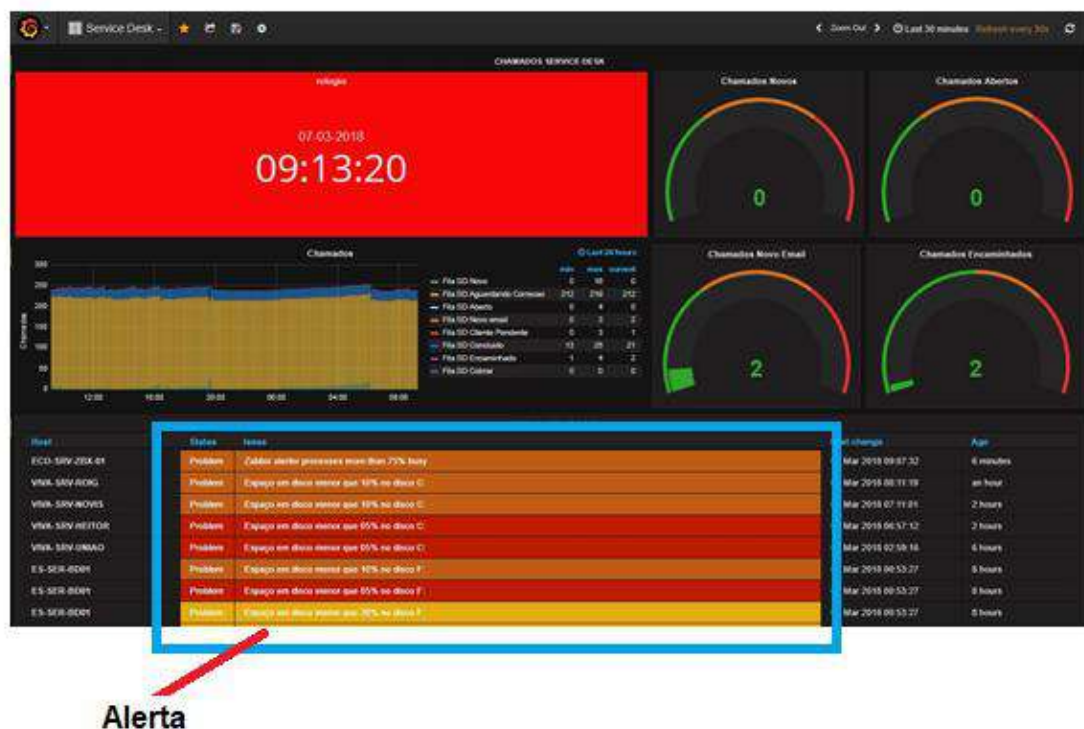
### **SERVIÇO DBA**

- **Liberação de Espaço no SERVIDOR**

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da UPA Alemão.

**Observação:**

Os servidores são continuamente acompanhados pelos profissionais que desenvolvem os serviços de suporte técnico, utilizando-se painel de monitoramento que emite alerta através de cores (Azul – normalidade; Amarela – acompanhamento requerendo monitoramento mais atento; e Vermelha – crítico necessitando de intervenção), que mantêm os técnicos da Coordenação de Banco de Dados informados para que os mesmos desenvolvam as ações de adequação.



#### ▪ Manutenção Serviço JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware*: Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

#### ▪ **Verificação da Integração do Módulo STOK / PRESCRIÇÃO**

A integração do Módulo STOK com o Módulo Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

#### **Observação:**

- Embora o Módulo Prescrição não esteja ainda sendo utilizado na Unidade, já que depende do provimento de máquinas (estações de trabalho) para posterior capacitação dos usuários dos Sistemas no seu uso, a verificação é realizada visando a manutenção da integridade e qualidade das informações geradas no Módulo STOK.

#### ▪ **Limpeza dos ARQUIVOS TRANSACTION LOG**

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

#### ▪ **Limpeza de Pasta de LOGS**

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

#### ▪ Verificação da Rotina de BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa à realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

**Observação:** A partir de abril de 2016, os backups das UPA sob a gestão da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO passaram a ser realizadas pela TI da Organização, conforme documento anexado (Anexo II).

#### ▪ Reindexação das BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

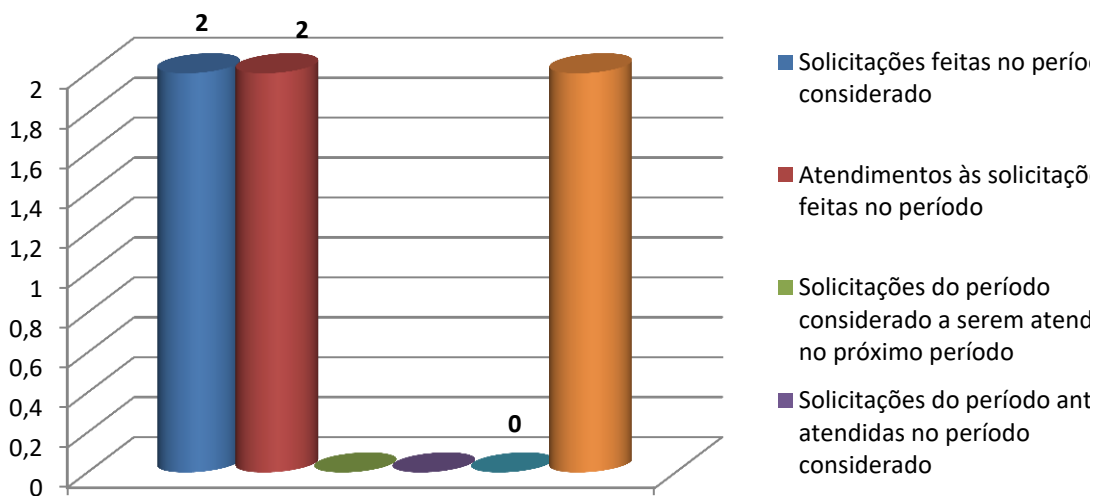
#### ▪ Análise da Performance do SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento de Alemão (UPA 24H – ALEMÃO).

Independente das atividades de rotina, a equipe de DBA realiza ainda, atividades Planejadas e Não Planejadas, conforme Mapa de Serviços – DBA.

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
Solicitações do período anterior atendidas no período considerado	00
Solicitação Rejeitada	00
Total de Atendimentos no período	02



**SERVIÇO DE SUPORTE REMOTO**

▪ **Controle (remoto) do DESEMPENHO dos Módulos do Sistema**

O controle dos Módulos KLINIKOS e STOK é a atividade que analisa seu *feedback*, de forma a garantir que a ferramenta esteja atendendo aos padrões de desempenho necessário a adequada operacionalização da Unidade. A realização do controle permite fazer ajustes nas atividades do Sistema, para correção de defeitos.

Rotineiramente, cada módulo do Sistema é analisado visando à detecção de seu status.

No período, tem-se:

▪ **Módulo KLINIKOS**

**Urgência e Emergência**

Setor	Abas	Fluxo	Status
Acolhimento	Acolhimento	Completo	OK
Registro	Cadastro	Completo	OK
	Registro	Completo	OK
	Contingencia	Completo	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	Completo	OK

Relatório Técnico - UPA ALEMÃO

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

**Radiologia**

Setor	Abas	Fluxo	Status
Radiologia	Solicitações	Completo	OK
	Laudos	Completo	OK



▪ **Módulo STOK**

Setor	Abas	Fluxo	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	Completo	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	Completo	OK

**Resultado do Controle:**

Resultado referente às avaliações das condições dos Módulos KLINIKOS E STOK em produção na Unidade.

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;

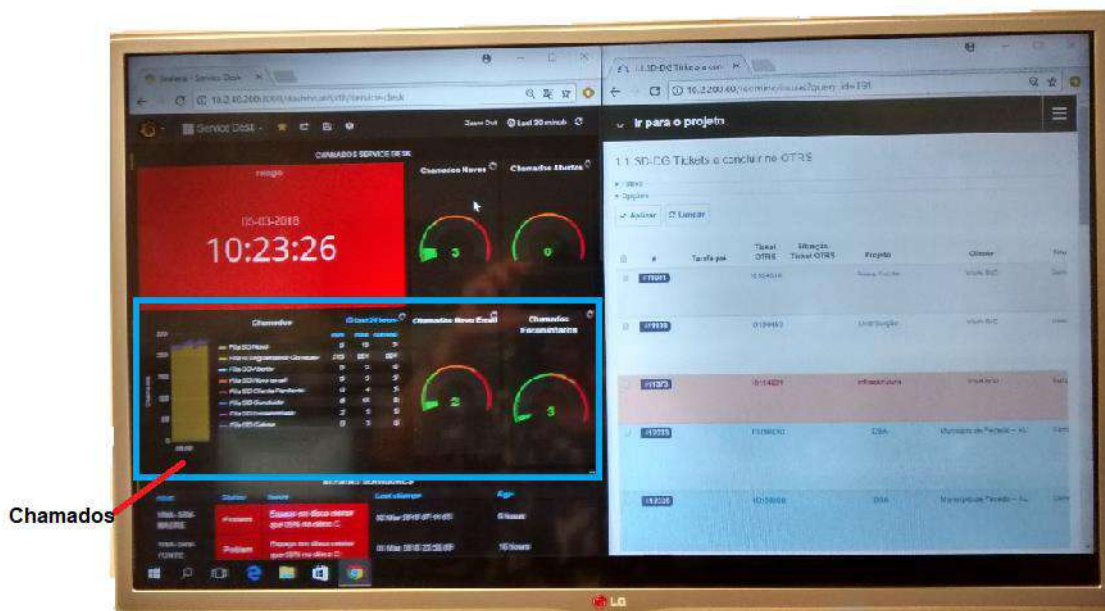
Houve a solicitação de abertura de chamados;

X Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

▪ **Monitoramento de Chamados**

A atividade é realizada pela equipe de suporte de maneira a gerenciar eficazmente as solicitações recebidas através do Sistema de Gerenciamento de Chamados, disponibilizado pela empresa.

O Sistema de Chamados utilizado se constitui em um conjunto de ferramentas para o gerenciamento dos processos implementados para o *service desk*, visando garantir a qualidade do atendimento às demandas da Unidade e da gestão da VIVA RIO.



## ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

## VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais da Ferramenta INTUS e dos Módulos KLINIKOS e STOK.

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 dos Sistemas, verificando *“in loco”* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos módulos que os compõe.

No período não foram realizadas (solicitadas) Visitas Técnica Operacionais, a saber:

**Observações:**

- Todas as atividades estão especificadas nos Documentos Normatizados (DN), em anexo.
- A Unidade conta com Profissional alocado.

**SUPORTE TÉCNICO**

As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

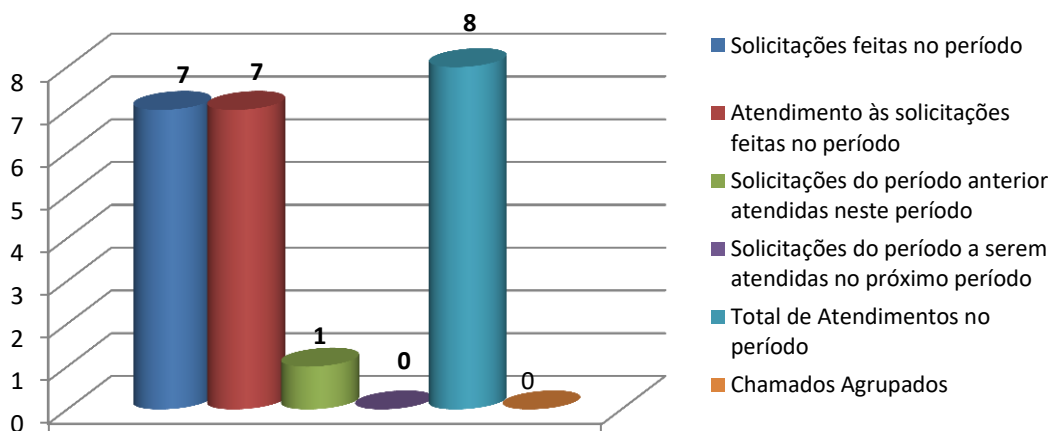
O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

**Unidade**

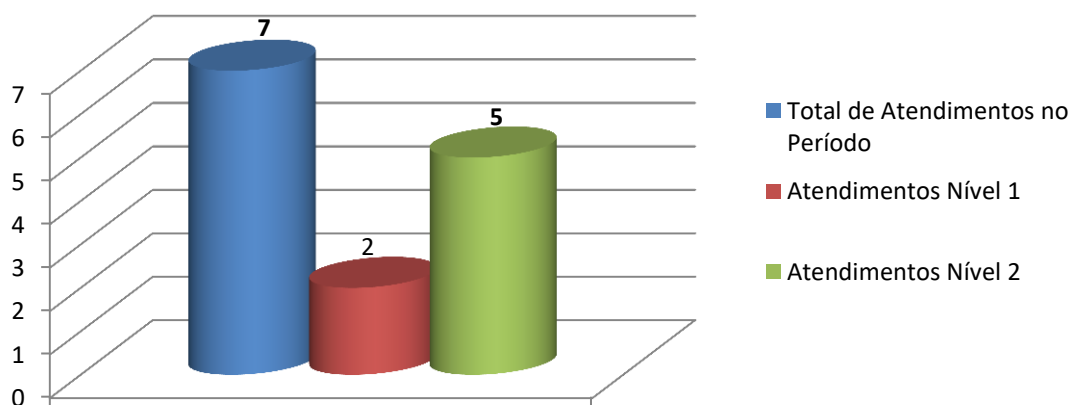
**- Por Atividade**

<b>Evento</b>	<b>Total</b>
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	07
Solicitações do período anterior atendidas no período considerado	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Chamado Agrupado	00
Total de Atendimentos no período	08



### Por Nível de Atendimento

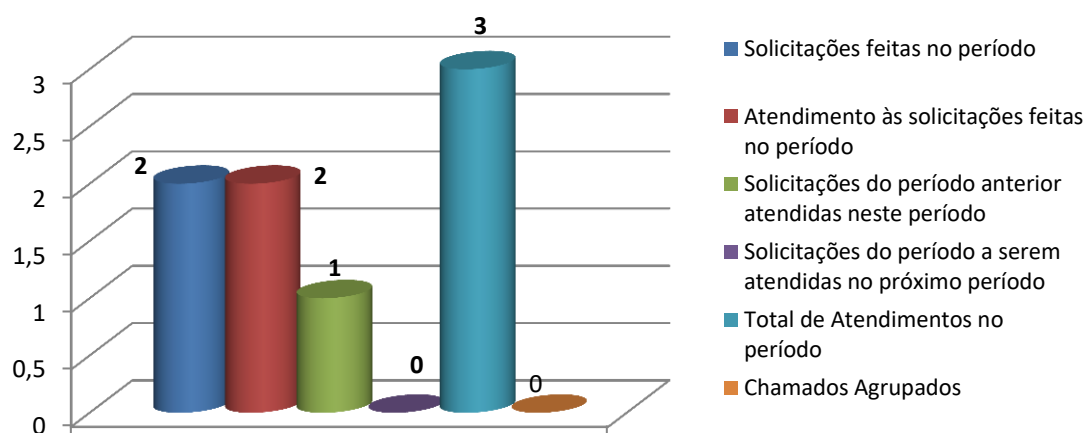
Evento	Total
Atendimentos de Nível 1	02
Atendimentos de Nível 2	05
Total de Atendimentos no período	07



### Gestão

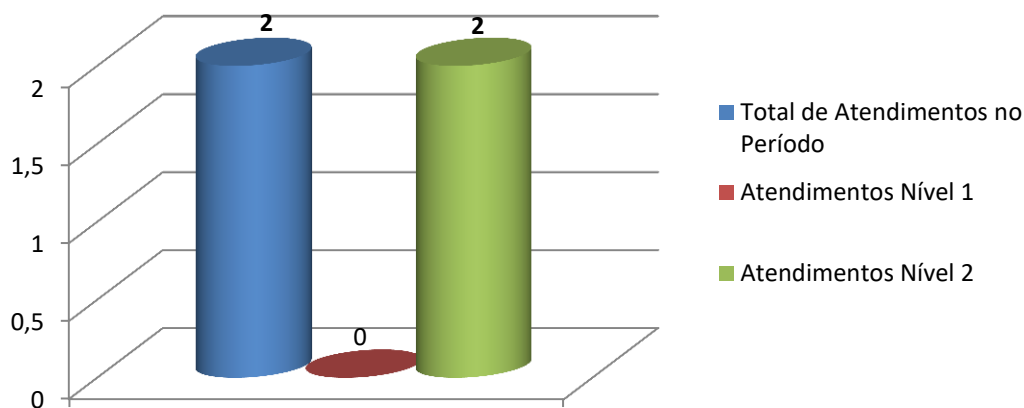
#### Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	02
Solicitações do período anterior atendidas no período considerado	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Chamado Agrupado	00
Total de Atendimentos no período	03



### Por Nível de Atendimento

Evento	Total
Atendimentos de Nível 1	00
Atendimentos de Nível 2	02
Total de Atendimentos no período	02



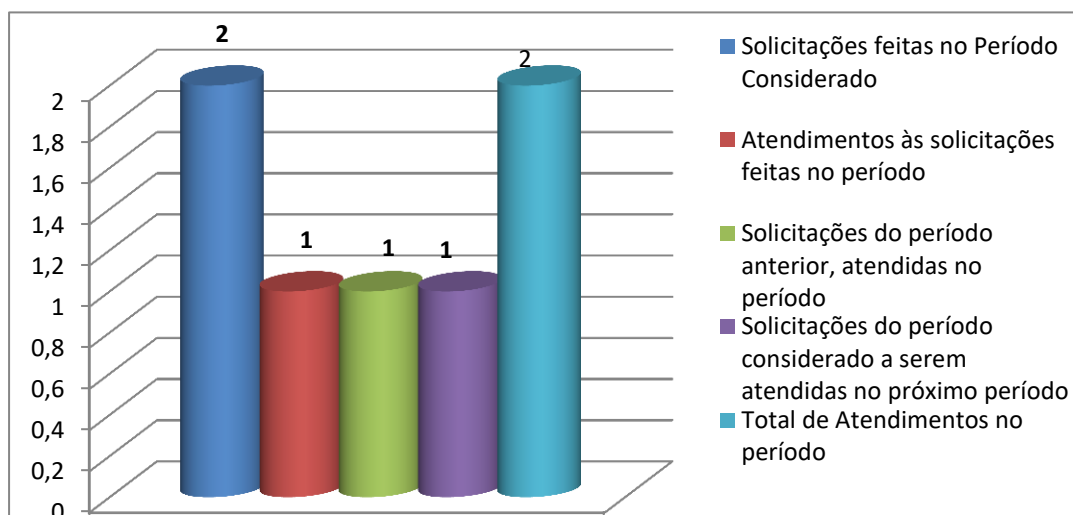
## FATURAMENTO

O sub módulo de Faturamento do Módulo KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro.

### Serviço Faturamento

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do Período anterior atendidas no período considerado	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	02



## Produção Hospitalar

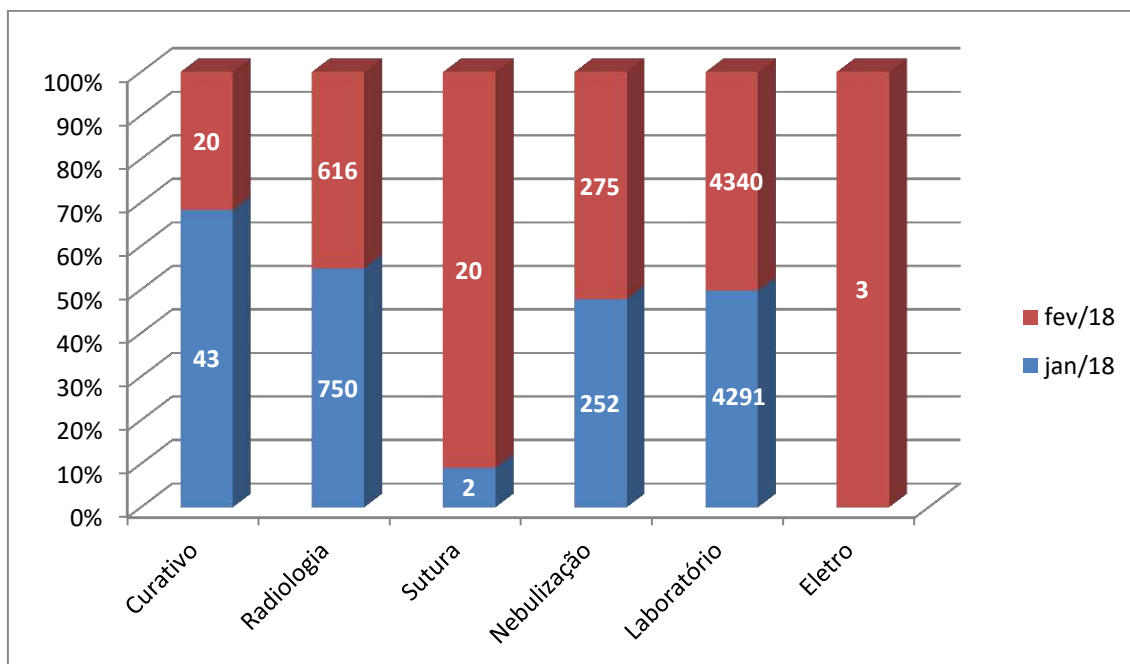
O faturamento da Unidade é a soma das contas de cada usuário, que se constitui do registro dos gastos realizados com seu atendimento. Para tanto, a Unidade realiza, mensalmente, a análise, avaliação e dimensionamento de sua Produção, que é o conjunto específico de produtos (serviços) que cada usuário (paciente) recebe em função das suas necessidades como parte do processo de atendimento e/ou tratamento definido pelos profissionais de saúde.

### a) Procedimentos

Procedimentos	Quantidade
Curativo	20
Radiologia	616
Sutura	20
Nebulização	275
Laboratório	4340
Eletro	03

## Esquema Comparativo

- Janeiro e Fevereiro/2018

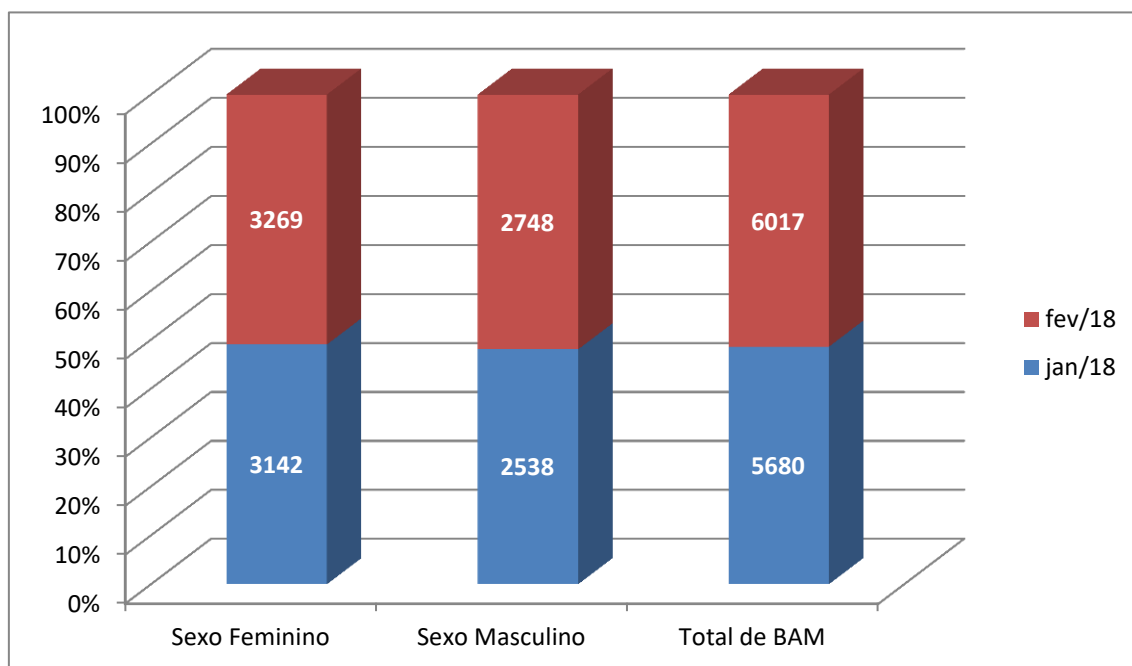


**b) Geral**

Especificação	Quantidade de BAM
Usuários do Sexo Feminino	3269
Usuários do Sexo Masculino	2748
<b>Total de BAM emitido no Período:</b>	<b>6017</b>

**Esquema Comparativo**

- Janeiro e Fevereiro/2018



**a) Dispensações – Receitas e Prescrições**

Receitas	Prescrições
93.812	19.136

**Onde:**

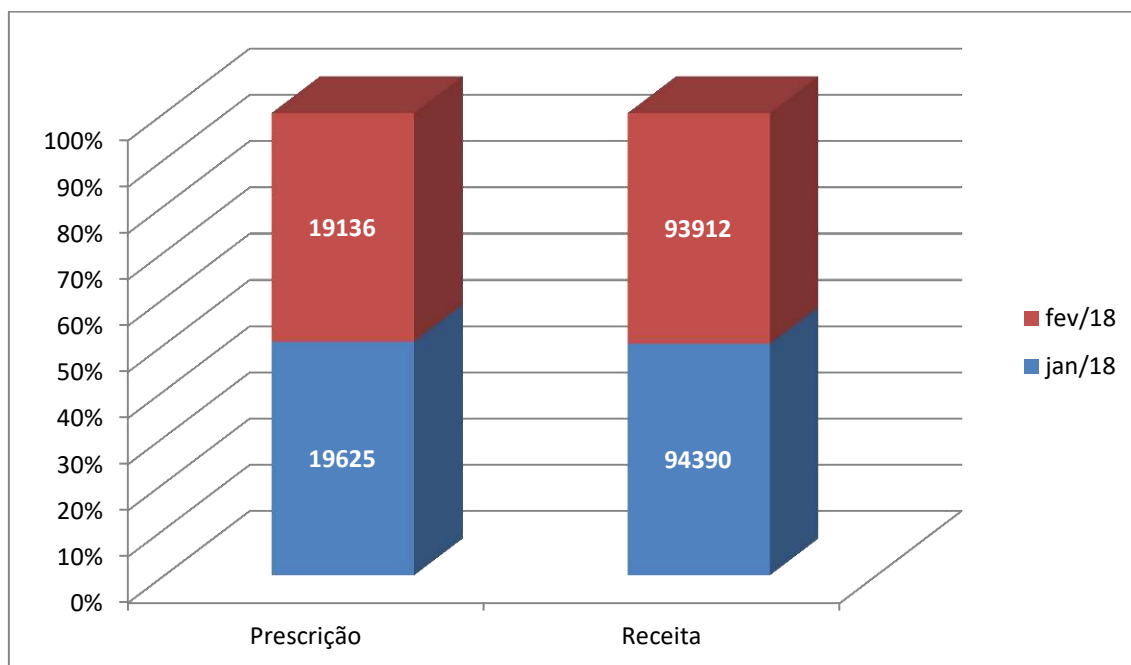
Prescrição: Dispensação interna (uso na Unidade);

Receita: Dispensação para uso externo à Unidade.



## Esquema Comparativo

- Janeiro e Fevereiro/2018



## ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais, as Atualizações de Versões e as Manutenções dos Sistemas.

## MANUTENÇÃO

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pela Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – ALEMÃO).

As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistema, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulação dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação do Sistema.

#### ▪ Metodologia de Realização de Manutenção

A manutenção corretiva não envolve mudanças nas funcionalidades de negócio e a adaptativa adequa o Sistema às mudanças operacionais sem com isso implicar em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.

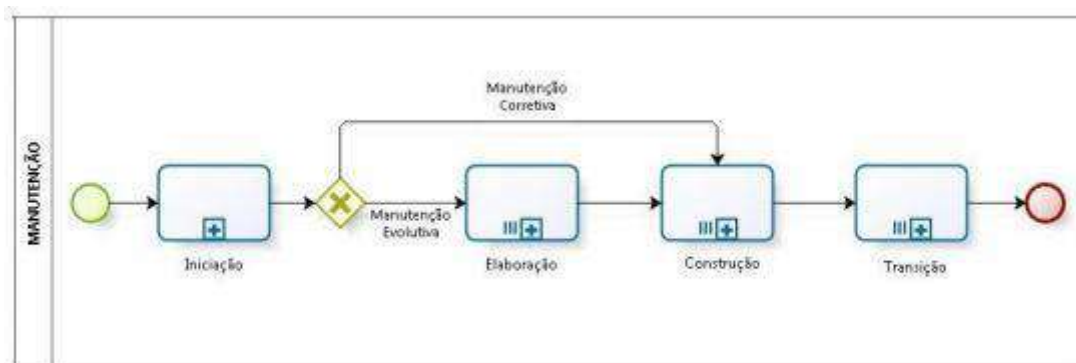
O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

#### ▪ Metodologia de Realização de Manutenção

A manutenção corretiva não envolve mudanças nas funcionalidades de negócio e a adaptativa adequa o Sistema às mudanças operacionais sem com isso implicar em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.

O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

#### Visão Geral do processo de manutenção



Onde:

- **Iniciação:** Fase direcionada ao entendimento da solicitação. Com base nas solicitações, os técnicos da Empresa identificam em qual tipo de Manutenção as necessidades solicitadas se encaixam. Ou seja, o foco encontra-se no entendimento da alteração a ser realizada no Sistema, de forma a avaliar se o pedido de correção consiste em uma manutenção e seguirá o processo do fluxo de um projeto de melhoria ou se será considerada desnecessária.
- **Construção:** Tem o objetivo de codificar e testar as alterações solicitadas pelo usuário.

**Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

**a) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Iniciação.**

- Analise da solicitação de manutenção e identificação do tipo de solicitação para caso seja considerado necessário, propor alteração e adequação junto à gerência da Unidade e gestor da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO;
- Identificação das premissas e restrições (riscos) das solicitações;
- Proceder a disponibilização do repositório e planejar as atividades do gerenciamento de configuração para manter a integridade dos produtos de trabalho.

**b) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Construção.**

- Avaliação do código, verificando se está adequado para a finalidade proposta;
- Realização de testes unitários;
- Correção de erros/defeitos, se encontrados durante a realização dos testes;
- Realização de testes nas funcionalidades;
- Atualização do Banco de Dados no ambiente de Homologação;
- Realização de homologação do produto a ser entregue.

**c) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Transição.**

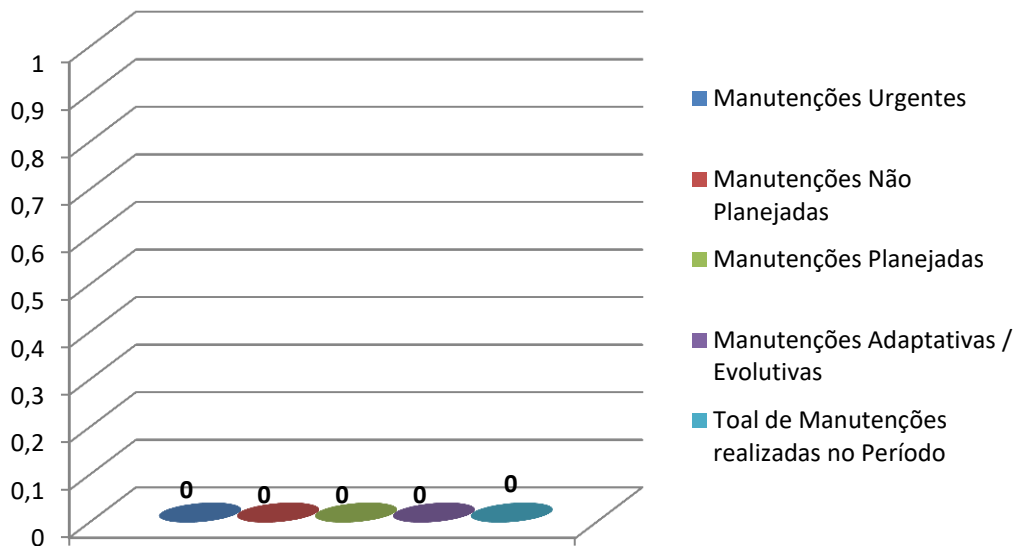
- Realização da implantação do produto homologado em ambiente de produção;
- Realização de treinamento para os usuários do Sistema, caso a intervenção gere a necessidade.

Resultado no Período:

**MÓDULO KLINIKOS**

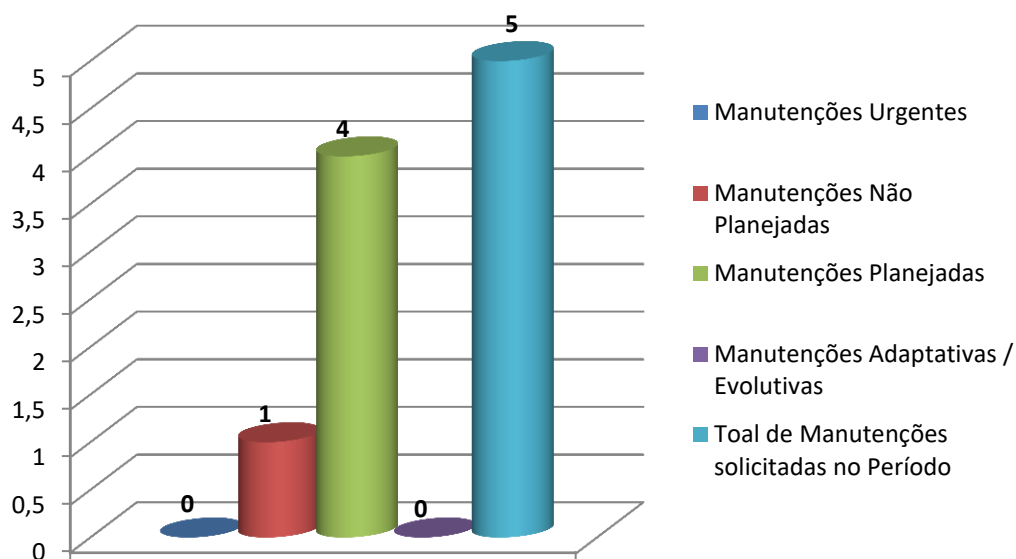
**Unidade**

Evento	Total
Manutenções Urgentes solicitadas no período	00
Manutenções Não Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Adaptativas / Evolutivas solicitadas no período	00
Total de Manutenções realizadas no período	00



**Gestão**

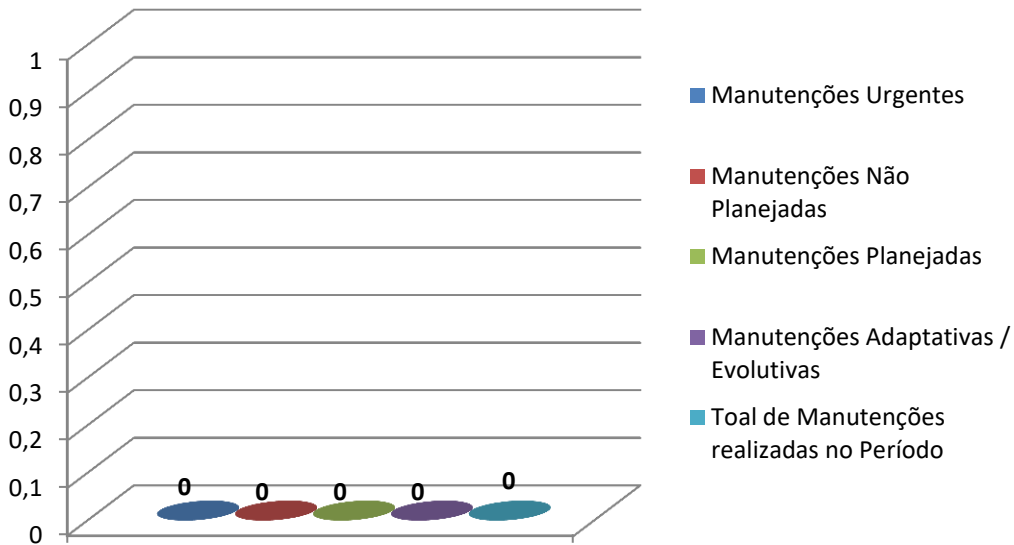
Evento	Total
Manutenções Urgentes realizadas no período	00
Manutenções Não Planejadas realizadas no período	01
Manutenções Planejadas realizadas no período	04
Manutenções Adaptativas / Evolutivas realizadas no período	00
Total de Manutenções solicitadas no período	05



## MÓDULO STOK

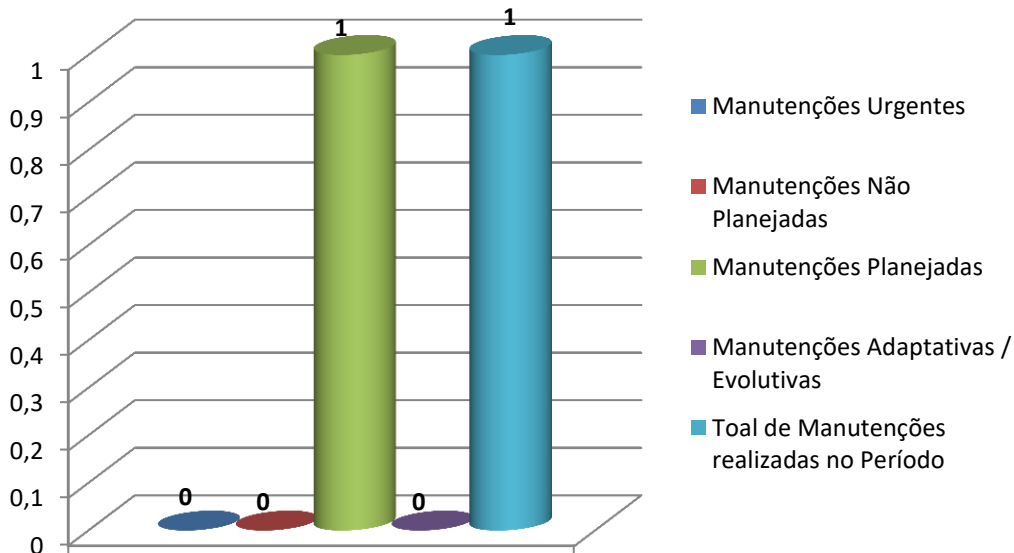
### Unidade

Evento	Total
Manutenções Urgentes solicitadas no período	00
Manutenções Não Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Adaptativas / Evolutivas solicitadas no período	00
Total de Manutenções realizadas no período	00



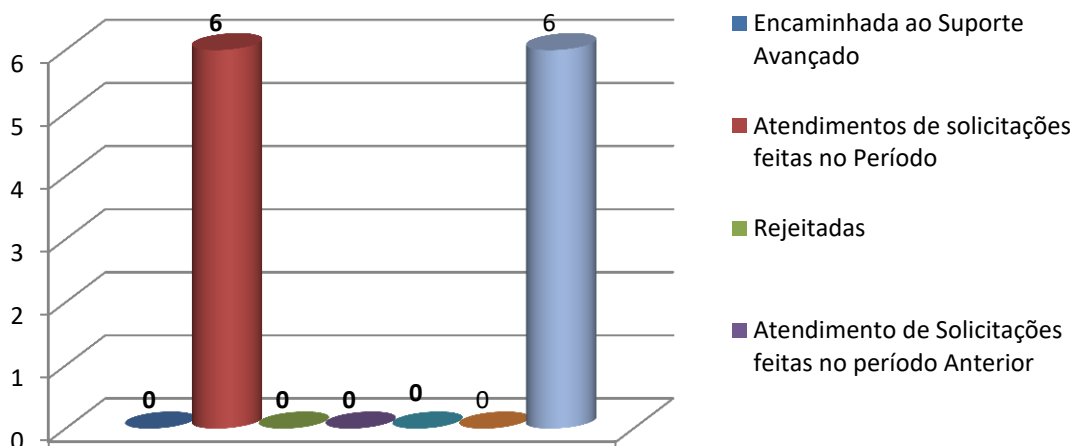
**Gestão**

Evento	Total
Manutenções Urgentes solicitadas no período	00
Manutenções Não Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Planejadas solicitadas no período	01
Manutenções Adaptativas / Evolutivas solicitadas no período	00
Total de Manutenções realizadas no período	01



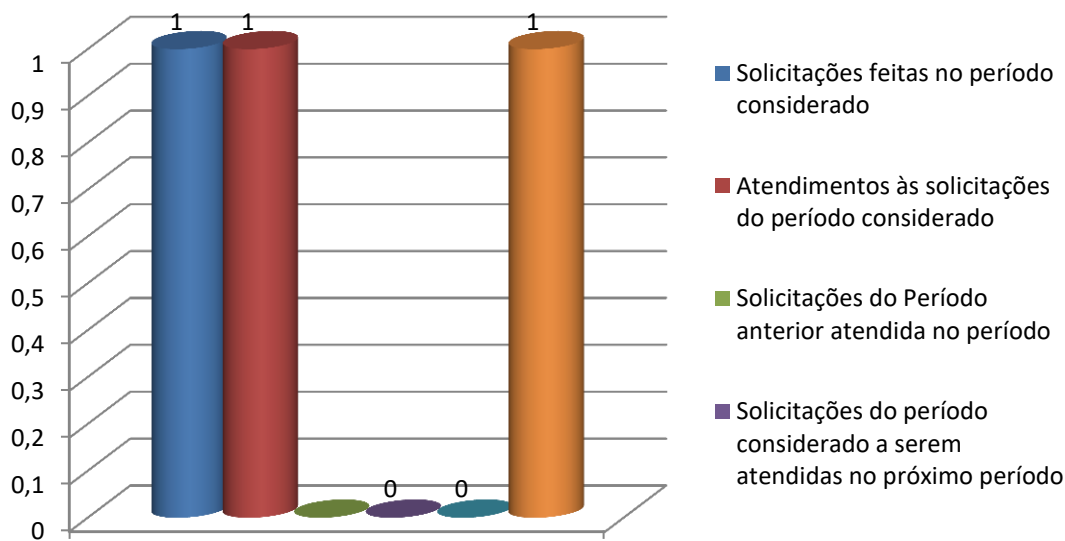
Resultado do Período (Manutenção – Módulos KLINIKOS e STOK):

Evento	Total
Encaminhada ao Suporte Avançado	00
Atendimentos de solicitações feitas no Período	06
Rejeitadas	00
Atendimento de Solicitações feitas no período Anterior	00
Aguardando Atribuição	00
Atendimento Aberto	00
Total de Atendimentos de Solicitações de Manutenção no Período	06



#### FERRAMENTA DE BI

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	01
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do Período anterior atendida no período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Aguardando Homologação	00
Total de Atendimentos no período	01



## TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO e/ou Gestão da Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – Alemão).

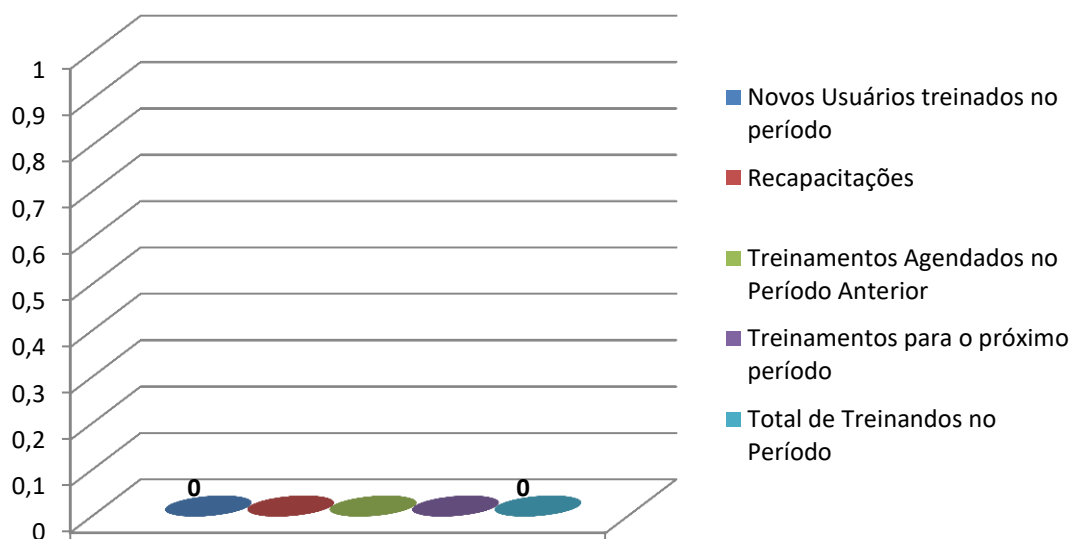
Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado no Período:

Evento	Total
Novos usuários do Sistema treinados no período.	00
Recapacitações realizadas no período	00
Treinamentos realizados agendados no período anterior	00
Treinamentos agendados para o próximo período	00
Total de Treinamentos no Período	00

<b>X</b>	Não Foram solicitados treinamentos no período
----------	---





### ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da VIVA 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.

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.

<b>X</b>	Não Foram solicitadas (realizadas) reuniões no período
----------	--

### ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS

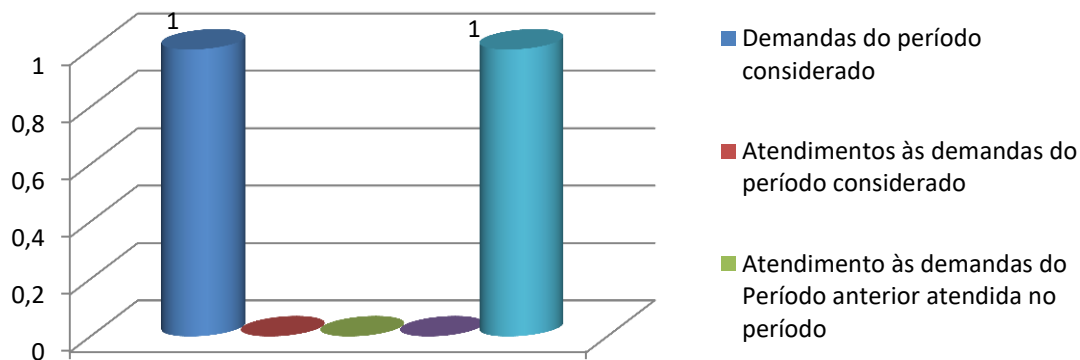
As atualizações de versão acontecem seguindo cronograma estabelecido em reunião gerencial de acordo com as novas demandas e alteração nos Módulos KLINIKOS e STOK.

## SERVIÇO DISTRIBUIÇÃO

A atividade se presta ao redirecionamento do serviço, pelo setor de desenvolvimento para o servidor da Unidade.

Resultado no Período:

Evento	Total
Demandas do período considerado	01
Atendimentos às demandas do período considerado	00
Atendimento às demandas do Período anterior atendida no período	00
Demandas do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	01



## 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, a Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – ALEMÃO) deve estar adequada 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 ORGANIZAÇÃO VIVA 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 das Unidades 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.

# ANEXOS

ANEXO I – Mapa de Chamados pelo Sistema

ANEXO II - Mapa de Manutenções

ANEXO III – Serviço DBA

ANEXO IV – Serviço Faturamento

ANEXO V – Serviço BI

ANEXO VI – Serviço Distribuição

ANEXO VII – Atendimento E-mail

ANEXO VIII - Relação de Profissionais

# ANEXO I

**MAPA DE CHAMADOS  
UNIDADE  
FEVEREIRO / 2018**

Ticket	De	Descrição	Estado	Aplicação	Criado em	Fechado
10159260	Sabrina Guimarães dos Santos Aluizio <sabrinaguimaraes@vivario.org.br>	Prezados,Venho solicitar a inclusão do CID T38.3, pois necessito notificar um paciente e o mesmo não encontra-se parametrizado, conforme print abaixo.Desde já agradeço a atenção.[image: Imagem inline 1][image: Imagem inline 2]Atenciosamente,Sabrina GuimarãesCoordenadora de EnfermagemUPA Complexo do Alemãosabrinaguimaraes@vivario.org.br	Fechado	Módulo KLINIKOS	01/02/2018	01/02/2018
10159343	Sabrina Guimarães dos Santos Aluizio <sabrinaguimaraes@vivario.org.br>	Boa Tarde!!!Prezados,Venho por meio deste, solicitar acesso no KLINIKOS , a Atendimento porProfissionais. Pois sou Coordenadora de Enfermagem e muitas vezes tenho queresponder a emails que preciso desses dados. Agradeço desde já a atenção.No aguardo.Atenciosamente,Sabrina GuimarãesCoordenadora de EnfermagemUPA Complexo do Alemãosabrinaguimaraes@vivario.org.br	Fechado	Módulo KLINIKOS	02/02/2018	02/02/2018

10159316	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	Prezados Boa Tarde!!!Vimos por meio desta solicitar reparo do nosso totem que se encontratravado na unidade 24hs UPA Complexo do Alemão.Sem mais para o momento,Atenciosamente,Carlos Eduardo dos S. FranciscoAuxiliar AdministrativoUPA Complexo do Alemão-- * NIR / UPA Complexo Alemão** Estrada Itararé, 951 / Complexo Alemão – RJ** Tel.: 3868 - 3948 / 3881-1656 / 98498-3198*-	Fechado	TOTEM	02/02/2018	06/02/2018
10159318	Sabrina Guimarães dos Santos Aluizio <sabrinaguimaraes@vivario.org.br>	Prezados,Venho solicitar a inclusão do CID T49.5, pois necessito notificar umpaciente e o mesmo não encontra-se parametrizado, conforme print abaixo.Desde já agradeço a atenção.[image: Imagem inline 1][image: Imagem inline 2]Atenciosamente,Sabrina GuimarãesCoordenadora de EnfermagemUPA Complexo do Alemãosabrinaguimaraes@vivario.org.br	Fechado	Módulo KLINIKOS	02/02/2018	02/02/2018
10159542	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	Prezados Bom Dia!!!Venho por meio desta solicitar reparo no sistema Klinicos, pois o mesmo nãoestá entrando no sistema de raio x e nem nos exames laboratoriais.Prejudicando assim o bom andamento da unidade.Sem mais para o momento,Att,Carlos Eduardo dos Santos FranciscoAuxiliar AdministrativoUPA Complexo do Alemão-- * NIR / UPA Complexo Alemão** Estrada Itararé,	Fechado	Módulo STOK	06/02/2018	06/02/2018

		951 / Complexo Alemão – RJ** Tel.: 3868 - 3948 / 3881-1656 / 98498-3198*-				
10160274	Sabrina Guimarães dos Santos Aluizio <sabrinaguimaraes@vivario.org.br>	Prezados,Venho solicitar a inclusão do CID Y04.8, pois necessito notificar um paciente e o mesmo não encontra-se parametrizado, conforme print abaixo.Desde já agradeço a atenção.[image: Imagem inline 3][image: Imagem inline 4]Atenciosamente,	Fechado	Módulo KLINIKOS	19/02/2018	19/02/2018
10160452	Sistemas de Informação <sistemasdeinformacao@vivario.org.br>	Bom dia,Estamos tentando acessar o boletim de atendimento de dois pacientes e osistema esta me redirecionando direto sem qualquer informação dos pacientes.Favor corrigir este erro.[image: Imagem inline 3][image: Imagem inline 2]Aleandra Aleixo,*BPA/CNES**Sistemas de Informação em Saúde**OSS VivaRio Saúde**Rua do Russel, 76. 3º andar.**Glória. Rio de Janeiro-RJ.**Tel: (21) 2555-3750**Ramal: 3213*	Fechado	Módulo KLINIKOS	21/02/2018	21/02/2018



**MAPA DE CHAMADOS  
GESTÃO  
FEVEREIRO / 2018**

Ticket	De	Descrição	Estado	Aplicação	Criado em	Fechado
10159207	Dayane Pontes Souza da Fonseca <dayanepontes@vivario.org.br>	Prezados, bom dia! Ontem foi encaminhado pela Aleandra o relatório de profissionais por estabelecimento contemplando todas as unidades. Dessa forma, solicito o envio dos arquivos de produção após a atualização da base de profissionais no sistema. Paulo, peço por gentileza que seja observado, antes do envio, os procedimentos referente ao primeiro dia da próxima competência, estes não podem estar contemplados no arquivo. Desde já agradeço a todos. Cordialmente, *Dayane Pontes* Analista de Informações - UPAs O.S.S. Viva Rio (21) 2555-3750 R. 3830 / (21) 99722-2210* -----*	Fechado	Faturamento	01/02/2018	01/02/2018

10159214	Juliana Moreira de Oliveira <julianamoreira@vivario.org.br>	Prezados, bom dia.Precisamos que seja feita atualização de cargas no INTUS.*Ambiente Indicadores de Desempenho, Urgência e Emergência, e Pesquisas:*Todas as unidades estão com informações até o dia 21/01.Peço *URGÊNCIA* nas cargas.[image: Imagem inline 1][image: Imagem inline 2][image: Imagem inline 3]ATT,Juliana FerreiraAnalista de Informações - UPASO.S.S. Viva Rio(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99574-4650Rua do Russel, 76. 3º andar.Glória. Rio de Janeiro-RJ.*----- ----- **Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima senecessário.*	Fechad	INTUS	01/02/2018	16/02/2018
----------	--	---	--------	-------	------------	------------



ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nível C

# ANEXO II

**MAPA DE MANUTENÇÃO**  
**Módulo KLINKOS**  
**GESTÃO**  
**FEVEREIRO / 2018**

Número	Situação	Título	Criado em	Concluído	Tipo da Demanda
14715	Concluída	DIVERGENCIAS - KLINIKOS E INTUS - URGENTE SES	27/02/2018 18:05 h	08/03/2018 11:33 h	Não Planejada
14413	Concluída	Versão U.2017.12.0 - Laboratório - Relatório estatístico por Destino_Erro ao gerar relatório	19/02/2018 11:21 h	13/03/2018 10:44 h	Planejada
14387	Concluída	Versão U.2017.12.0 - Urgência e Emergência - Relatório de prescrição de Antibiótico_Erro	16/02/2018 15:53 h	14/03/2018 11:35 h	Planejada
14333	Concluída	Versão U.2017.12.0 - Urgência e Emergência - Relatório de produção de enfermagem	15/02/2018 11:51 h	14/03/2018 11:19 h	Planejada
14247	Concluída	UPA OSS VIVARIO - Extrações	07/02/2018 18:06 h	09/02/2018 00:50 h	Planejada

**MAPA DE MANUTENÇÃO  
MÓDULO STOK  
GESTÃO  
FEVEREIRO / 2018**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
14137	Concluída	VIVA - UPAS - Planilha de receitas dispensadas	05/02/2018 12:25 h	05/02/2018 17:01 h	Planejada

# ANEXO III

**SERVIÇO DBA  
FEVEREIRO / 2018**

Número	Situação	Título	Criado em	Concluído	Tipo da Demanda
14375	Concluída	Cópia de banco de dados na unidade UPA Alemão	16/02/2018 13:09 h	16/02/2018 15:30 h	Planejada
14331	Em Execução	Roda a procedure nas unidades vida	15/02/2018 11:39 h		Não Planejada

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	16/02/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Planejada	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Produto/Setor:</b>	
<b>Situação Ticket OTRS:</b>			
<b>Descrição</b>			
Senhores;			
Por favor, realizar a cópia do banco de dados da base de produção para a base de treinamento, na unidade UPA Alemão. Precisamos avaliar uma implementação do faturamento e necessitamos tem uma produção de procedimentos real.			
Att;			
<b>Paulo Sá</b>			
16/02/2018			

**Histórico****#1 - 16/02/2018 13:09 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de Aberta para Aguardando Execução

**#2 - 16/02/2018 15:30 h - Robson Souza**

- Situação alterado de Aguardando Execução para Em Execução

banco atualizado

**#3 - 16/02/2018 15:30 h - Robson Souza**

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

fechado



<b>Situação:</b>	Em Execução	<b>Início:</b>	15/02/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Produto/Setor:</b>	
<b>Situação Ticket OTRS:</b>			
<b>Descrição</b>			
Prezados, Solicito que seja rodado a procedure em anexo(ksp_Relatorio_Medicamentos_Por_Local) em todas UPA da viva.			

**Histórico****#1 - 15/02/2018 11:45 h - Thiago Meritello**

- Arquivo ksp\_Relatorio\_Medicamentos\_Por\_Local.txt adicionado

**#2 - 15/02/2018 17:42 h - Thiago Fonseca**

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

**Arquivos**

ksp_Relatorio_Medicamentos_Por_Local.txt	15,7 KB	15/02/2018	Thiago Meritello
--	---------	------------	------------------

# ANEXO IV

## SERVIÇO FATURAMENTO FEVEREIRO / 2018

Número	Situação	Título	Criado em	Concluído	Tipo da Demanda
14527	Em Execução	Extração de dados de procedimentos das unidades VIVARIO	21/02/2018 13:29 h		Planejada
13993	Concluída	[OSS VIVARIO] Arquivos de produção upas 24h	01/02/2018 07:08 h	01/02/2018 12:27 h	Planejada

# Faturamento - Serviço #13993

## [OSS VIVARIO] Arquivos de produção upas 24h

01/02/2018 07:08 h - Edilson Bezerra



<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	01/02/2018
<b>Prioridade:</b>	Alta	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	5.00 horas
<b>Versão:</b>		<b>Situação Ticket OTRS:</b>	fechado
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Módulo/Funcionalidade de Faturam.:</b>	Faturamento	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Planejada	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10159207		

### Descrição

Prezados, bom dia!!!

Segue a solicitação do cliente para análise e providencias:

Ontem foi encaminhado pela Aleandra o relatório de profissionais por estabelecimento contemplando todas as unidades. Dessa forma, solicito o envio dos arquivos de produção após a atualização da base de profissionais no sistema. Paulo, peço por gentileza que seja observado, antes do envio, os procedimentos referente ao primeiro dia da próxima competência, estes não podem estar contemplados no arquivo. Desde já agradeço a todos.

Cordialmente,

Dayane Pontes  
Analista de Informações - UPAs  
O.S.S. Viva Rio  
(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99722-2210  
-----

### Histórico

#### #1 - 01/02/2018 12:25 h - Paulo Sa

- Tipo alterado de Corretiva para Serviço

#### #2 - 01/02/2018 12:26 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

Senhores;

Foram importadas as produções, exportados os arquivos e enviados por e-mail para a responsável.

att;

**Paulo Sá**

01/02/2018

#### #3 - 01/02/2018 12:27 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

**PLANILHA GERAFORM**  
**PROCEDIMENTOS**  
**FEVEREIRO/2018**

Procedimento	Dia	Total por Dia
ELETRO	17	1
ELETRO	18	1
ELETRO	28	1
CURATIVO	1	1
CURATIVO	2	1
CURATIVO	3	2
CURATIVO	5	1
CURATIVO	6	1
CURATIVO	7	1
CURATIVO	8	1
CURATIVO	10	1
CURATIVO	11	1
CURATIVO	15	1
CURATIVO	18	1
CURATIVO	19	2
CURATIVO	20	1
CURATIVO	23	2
CURATIVO	25	1
CURATIVO	26	2
SUTURA	1	1
SUTURA	2	1
SUTURA	3	2
SUTURA	5	1
SUTURA	6	1
SUTURA	7	1
SUTURA	8	1
SUTURA	10	1
SUTURA	11	1
SUTURA	15	1
SUTURA	18	1
SUTURA	19	2
SUTURA	20	1

SUTURA	23	2
SUTURA	25	1
SUTURA	26	2
NEBULIZACAO	1	9
NEBULIZACAO	2	4
NEBULIZACAO	3	6
NEBULIZACAO	4	7
NEBULIZACAO	5	5
NEBULIZACAO	7	18
NEBULIZACAO	8	6
NEBULIZACAO	9	14
NEBULIZACAO	10	2
NEBULIZACAO	11	13
NEBULIZACAO	12	11
NEBULIZACAO	13	12
NEBULIZACAO	14	10
NEBULIZACAO	15	12
NEBULIZACAO	16	14
NEBULIZACAO	17	12
NEBULIZACAO	18	5
NEBULIZACAO	19	19
NEBULIZACAO	20	7
NEBULIZACAO	21	13
NEBULIZACAO	22	14
NEBULIZACAO	23	14
NEBULIZACAO	24	9
NEBULIZACAO	25	10
NEBULIZACAO	26	8
NEBULIZACAO	27	18
NEBULIZACAO	28	3
LABORATORIO	1	101
LABORATORIO	2	212
LABORATORIO	3	255
LABORATORIO	4	251
LABORATORIO	5	111
LABORATORIO	6	109
LABORATORIO	7	167
LABORATORIO	8	200
LABORATORIO	9	120
LABORATORIO	10	154
LABORATORIO	11	103

LABORATORIO	12	157
LABORATORIO	13	90
LABORATORIO	14	113
LABORATORIO	15	198
LABORATORIO	16	158
LABORATORIO	17	162
LABORATORIO	18	189
LABORATORIO	19	238
LABORATORIO	20	89
LABORATORIO	21	152
LABORATORIO	22	148
LABORATORIO	23	117
LABORATORIO	24	131
LABORATORIO	25	204
LABORATORIO	26	152
LABORATORIO	27	166
LABORATORIO	28	93
RADIOLOGIA	1	20
RADIOLOGIA	2	13
RADIOLOGIA	3	21
RADIOLOGIA	4	25
RADIOLOGIA	5	30
RADIOLOGIA	6	29
RADIOLOGIA	7	1
RADIOLOGIA	8	46
RADIOLOGIA	9	26
RADIOLOGIA	10	19
RADIOLOGIA	11	15
RADIOLOGIA	12	26
RADIOLOGIA	13	16
RADIOLOGIA	14	6
RADIOLOGIA	15	47
RADIOLOGIA	16	17
RADIOLOGIA	17	21
RADIOLOGIA	18	18
RADIOLOGIA	19	15
RADIOLOGIA	20	20
RADIOLOGIA	21	2
RADIOLOGIA	22	37
RADIOLOGIA	23	42
RADIOLOGIA	24	12
RADIOLOGIA	25	15



RADIOLOGIA	26	42
RADIOLOGIA	27	34
RADIOLOGIA	28	1



**PLANILHA GERAFORM**  
**PROCEDIMENTOS**  
**FEVEREIRO/2018**

<b>CODIGO</b>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>REGISTRO</b>
0301060118	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICACAO DE RISCO	7127	BPAI
0301100012	ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS NA ATENCAO ESPECIALIZADA	2509	BPAI
0202050017	ANALISE DE CARACTERES FISICOS, ELEMENTOS E SEDIMENTO DA URINA	396	BPAI
0301060029	ATENDIMENTO DE URGENCIA C/ OBSERVACAO ATE 24 HORAS EM ATENCAO ESPECIALIZADA	160	BPAI
0301060096	ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	5623	BPAI
0301100047	CATETERISMO VESICAL DE ALIVIO	5	BPAI
0301010048	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENCAO ESPECIALIZADA (EXCETO MEDICO)	218	BPAI
0401010023	CURATIVO GRAU I C/ OU S/ DEBRIDAMENTO	20	BPAI
0202020134	DETERMINACAO DE TEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL ATIVADA (TTP ATIVADA)	10	BPAI
0202020142	DETERMINACAO DE TEMPO E ATIVIDADE DA PROTROMBINA (TAP)	11	BPAI
0202120023	DETERMINACAO DIRETA E REVERSA DE GRUPO ABO	1	BPAI
0202010180	DOSAGEM DE AMILASE	92	BPAI
0202010201	DOSAGEM DE BILIRRUBINA TOTAL E FRACOES	93	BPAI
0202010210	DOSAGEM DE CALCIO	25	BPAI
0202010317	DOSAGEM DE CREATININA	292	BPAI
0202010325	DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE (CPK)	196	BPAI
0202010333	DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE FRACAO MB	183	BPAI
0202010368	DOSAGEM DE DESIDROGENASE LATICA	1	BPAI
0202010422	DOSAGEM DE FOSFATASE ALCALINA	35	BPAI
0202010473	DOSAGEM DE GLICOSE	223	BPAI
0202010554	DOSAGEM DE LIPASE	34	BPAI

0202010562	DOSAGEM DE MAGNESIO	84	BPAI
0202010600	DOSAGEM DE POTASSIO	282	BPAI
0202010627	DOSAGEM DE PROTEINAS TOTAIS E FRACOES	29	BPAI
0202010635	DOSAGEM DE SODIO	280	BPAI
0202010643	DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-OXALACETICA (TGO)	115	BPAI
0202010651	DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-PIRUVICA (TGP)	113	BPAI
0202031209	DOSAGEM DE TROPONINA	166	BPAI
0202010694	DOSAGEM DE UREIA	294	BPAI
0211020036	ELETROCARDIOGRAMA	3	BPAI
0401010058	EXCISAO DE LESAO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PELE ANEXOS E MUCOSA	20	BPAI
0202010732	GASOMETRIA (PH PCO2 PO2 BICARBONATO AS2 (EXCESSO OU DEFICIT BASE )	28	BPAI
0202020380	HEMOGRAMA COMPLETO	795	BPAI
0301100101	INALACAO / NEBULIZACAO	494	BPAI
0202030792	PESQUISA DE ANTICORPOS IGG CONTRA ARBOVIRUS	11	BPAI
0202120082	PESQUISA DE FATOR RH (INCLUI D FRACO)	1	BPAI
0204050120	RADIOGRAFIA DE ABDOMEN AGUDO (MINIMO DE 3 INCIDENCIAS)	23	BPAI
0204050138	RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLES (AP)	14	BPAI
0204040019	RADIOGRAFIA DE ANTEBRACO	5	BPAI
0204040027	RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO ACROMIO-CLAVICULAR	2	BPAI
0204060060	RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO COXO-FEMORAL	3	BPAI
0204060087	RADIOGRAFIA DE ARTICULACAO TIBIO-TARSICA	13	BPAI
0204060095	RADIOGRAFIA DE BACIA	2	BPAI
0204040051	RADIOGRAFIA DE BRACO	3	BPAI
0204020042	RADIOGRAFIA DE COLUNA CERVICAL (AP + LATERAL + TO / FLEXAO)	6	BPAI
0204020069	RADIOGRAFIA DE COLUNA LOMBO-SACRA	13	BPAI
0204020093	RADIOGRAFIA DE COLUNA TORACICA (AP + LATERAL)	3	BPAI
0204030072	RADIOGRAFIA DE COSTELAS (POR HEMITORAX)	9	BPAI
0204040078	RADIOGRAFIA DE COTOVELO	5	BPAI
0204060117	RADIOGRAFIA DE COXA	6	BPAI
0204010080	RADIOGRAFIA DE CRANIO (PA + LATERAL)	33	BPAI
0204040116	RADIOGRAFIA DE ESCAPULA/OMBRO (TRES POSICOES)	5	BPAI

0204060125	RADIOGRAFIA DE JOELHO (AP + LATERAL)	16	BPAI
0204040094	RADIOGRAFIA DE MAO	17	BPAI
0204010128	RADIOGRAFIA DE OSSOS DA FACE (MN + LATERAL + HIRTZ)	1	BPAI
0204060150	RADIOGRAFIA DE PE / DEDOS DO PE	24	BPAI
0204060168	RADIOGRAFIA DE PERNA	3	BPAI
0204040124	RADIOGRAFIA DE PUNHO (AP + LATERAL + OBLIQUA)	6	BPAI
0204010144	RADIOGRAFIA DE SEIOS DA FACE (FN + MN + LATERAL + HIRTZ)	68	BPAI
0204030170	RADIOGRAFIA DE TORAX (PA)	335	BPAI

**BPA**  
**DOCUMENTO COM 2059 PÁGINAS**  
**FEVEREIRO / 2018**

01#BPA#201802020600002090000UPA COMPLEXO DO ALEMÃO UPACA 29.468.055/000SECRETARIA MUNICIPALDE SAUDE M

03651292520180270880476022941022512520180223001010204030170 M330455...05000000102 BPAORLANDO JOSE DE OLIVEIRA  
1967111201 010121001 21061610081DA GROTA CASA 07 RAMOS 2122908821

03651292520180270880476022941022512520180223001020204030170 F330455...05800000102 BPAANGELA APARECIDA NEVES  
CAVALCA1960020703 010121001 21060420011DOUTOR NOGUCHI CASA 2 197 RAMOS 213887027

03651292520180270880476022941022512520180223001030204020069 F330455...05400000102 BPATEREZINHA JESUS NEVES BASSIL  
1963053003 010121001 21060620081NAGE AP 101 166 RAMOS 2132782800

03651292520180270880476022941022512520180223001040204020093 F330455...05400000102 BPATEREZINHA JESUS NEVES BASSIL  
1963053003 010121001 21060620081NAGE AP 101 166 RAMOS 2132782800

03651292520180270880476022941022512520180223001050204030170 F330455...06800000102 BPAANA MARTINS 1949060601  
010121001 21060000031DO ITARARE CASA 53 872 RAMOS 2138662114

03651292520180210074236153000722512420180227001060301060096709702027383990M330455...00100000102 BPAPEDRO RODRIGUES  
ALMEIDA 2016041703 010 21061630100SONORA 2 31 INHAUMA 21

03651292520180210074236153000722512420180226001070301060096 M330455...00900000102 BPADANIEL VIDAL DE SOUZA LOPES  
2008062601 010 20010000031DO ITARARE CASA 5 A 288 INHAUMA 21



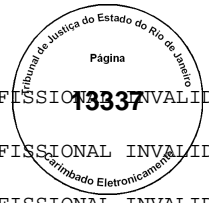
CNES : 5955629

CNS PROFISSIONAL 00000000000000 CBO : 225125

COMPETENCIA : 02/2018 FOLHA : 001

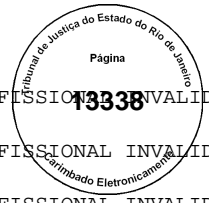
SQ	CNS PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
01	898000414485086	14/04/1946	F	01	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	SUELI DE OLIVEIRA VIDAL										
02		24/11/1961	M	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	GILSON DOS SANTOS RAYMUNDO										
03		07/08/1983	F	02	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ELISANGELA ESTEVES FERREIRA										
04		06/05/1972	F	01	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	MARIA ARAUJO NETA										
05		26/04/1952	F	02	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ANGELA MARIA DA SILVA BAPTISTA										
06		08/05/1936	F	99	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	DALVA LOPES MIRANDA										
07	898000427363847	11/03/1970	M	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	MARCIO DA COSTA LEITE										
08		18/07/1971	F	02	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ANDREA DOS SANTOS OLIVEIRA										
09		08/01/1987	M	01	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	RAFAEL MAIA LELLES										
10		05/07/1975	F	03	330170	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ELIANE DOMINGOS PEREIRA										
11		29/05/1970	M	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ROBSON DA SILVA REIS										
12		12/06/1971	M	02	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	MARIO MARCOS SANTOS MARINHO										
13		12/12/1979	M	02	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ANDRE GOMES DA CONCEICAO										
14		08/12/1990	F	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	FERNANDA MACIEL DA SILVA PINTO										
15		10/01/1961	M	01	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	JOSE GUILHERME MARTINS OLIVEIR										
16		07/03/1987	M	01	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ANDREWS ALEXANDER STANESCON										
17		04/02/1994	F	01	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	BRUNA DA SILVA LIMA DE CARVALH										
18	898002701598046	29/07/1991	F	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	DERLANE MARTINS MACEDO										
19	898000441055143	28/04/2002	M	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	LUIS FELIPE NASCIMENTO										
20	898000413740686	03/05/1965	F	01	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ROSIMERE DA SILVA BANDEZ										
21		06/09/1996	F	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	THAIS MAIA										
22	898000495121802	06/11/1992	M	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	KELVIN DE LIMA GOMES										
23		10/11/1972	F	99	330190	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	EDJANE VALCACIO PEREIRA										
24		30/09/1952	M	02	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	JULIO CESAR DO NASCIMENTO										
25		01/02/1998	M	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	JULIO LIMA DA SILVA										
26		13/01/1984	M	03	330455	11/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	ELI FERREIRA LIMA JUNIOR										
27		10/09/1939	M	01	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	NILSON ANTUNES NOGUEIRA										
28		30/12/1976	F	03	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	KATIA DOS SANTOS APARECIDA										
29		02/07/1989	M	01	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	SERGIO MARCELO DE MEDEIROS PER										
30	898000436237018	02/05/1983	M	04	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	JEOVANNI ALCANTARA ALEXANDRE										
31	898000467087255	24/10/1990	M	03	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	HUGO LEAL DA SILVA										
32		31/01/1984	F	01	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	RENATA LEAL DA SILVA DE PAULO										
33		20/03/1991	M	02	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
	GUSTAVO AMADEUS MAMEDE										

----- FORMALIZACAO : -----  
 RESP.UNIDADE : RESP.GESTOR MUNICIPAL : RESP.GESTOR ESTADUAL :  
 Carimbo Rubrica Carimbo Rubrica Carimbo Rubrica  
 Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



34	25/11/1974 M	01	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
EDILON BISPO DOS SANTOS									
35	08/04/1964 F	01	330455	15/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
MARIA APARECIDA SILVA DE OLIVEIRA									
36	25/07/1960 M	03	330190	16/02/2018	03.01.06.002-9	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
SERGIO DA SILVA NASCIMENTO									
37	03/02/1940 F	01	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
SIREMA DA SILVA GRACA									
38	05/02/2003 F	03	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
NYCOLY RENATA DE LIMA LINO									
39	898000490908065	01/02/1952 F	03	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
MARIA CONCEICAO LICA DA SILVA									
40	898000424043361	27/08/1957 F	03	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
LINDALVA DE SOUZA NUNES									
41	898000418505049	27/10/1951 F	02	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
DEUZENI DA CONCEICAO									
42	898000413414134	08/03/1990 F	04	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
PRISCILLA GABRIELA DOS SANTOS									
43	15/04/1979 M	01	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
SERGIO DO COUTO SILVA									
44	898000436557381	10/03/1982 M	03	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
MARCELO ALVES DA FONSECA									
45	898000429204134	26/05/1974 M	02	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
JOSE ASSIS DE OLIVEIRA FILHO									
46	898000417945258	03/10/2000 F	02	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
LETICIA CELESTINA DA SILVA									
47	27/02/1944 F	99	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
ILDEGARDA RODRIGUES FERREIRA									
48	15/04/1985 M	03	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
LEONARDO SOUZA RODRIGUES									
49	02/03/2001 F	03	330455	16/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
HAYALA MILENA SANTANNA REZENDE									
50	09/10/1983 F	04	330455	17/02/2018	03.01.06.002-9	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
VIVIANE DE MATOS									
51	898000435377207	11/04/1990 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
BRUNO PEREIRA BARBOSA									
52	25/07/1991 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
NATASHA MEYRE FREITAS PIMENTEL									
53	14/04/1941 F	04	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
EDITE CANDIDO DE SOUSA									
54	18/08/1959 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
ESTANISLAU FIGUEIREDO DA COSTA									
55	03/03/2001 M	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
MAYRON DANILO MONTEIRO DE OLIV									
56	10/10/1992 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
PEDRO HENRIQUE MENDES DUARTE M									
57	25/05/1984 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
SUELEN COUTINHO TOLENTINO									
58	898000476076481	13/06/1964 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
ANTONIO ELIZEU DA SILVA									
59	09/05/1972 F	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
SIMONE GENIZELI ALMEIDA GHAZUI									
60	04/07/1934 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
IGNEZ BASTOS DE ABREU									
61	20/06/1949 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
MARIA DA PENHA DA CONCEICAO RE									
62	898000441745832	25/06/1981 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
ALEXANDER VIEIRA CALHAU									
63	898000471078559	10/06/1947 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
ZENIR DOS SANTOS QUEIROZ									
64	30/08/2002 F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
YASMIN SANTANNA REZENDE									
65	18/12/1934 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
ORLANDO DE SOUZA HOLANDA									
66	09/01/1952 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
IRACI FIRMINO ALVES									
67	26/01/2000 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
BIANCA RIBEIRO JUSTINO									
68	07/06/1973 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
SIMONE ANDRADE DOS SANTOS									
69	23/08/1973 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
ALESSANDRA SANTIAGO									
70	898000483956734	23/01/1956 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO
SUELY VASCONCELLOS SOUZA									

----- FORMALIZACAO : -----  
 RESP.UNIDADE :                      RESP.GESTOR MUNICIPAL :                      RESP.GESTOR ESTADUAL :  
 Carimbo      Rubrica                      Carimbo      Rubrica                      Carimbo      Rubrica  
 Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_                      Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_                      Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



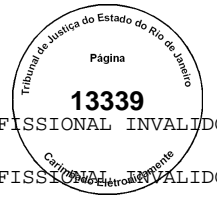
\*\*\*\*\*

71	898000454407396	10/04/1993	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	FELIPE DE OLIVEIRA BATISTA										
72	898000445304326	25/03/1944	F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	NILZA AMARAL DA SILVA										
73		09/01/1993	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	FLAVIO FILIPE BALBINO DE ARAUJ										
74		23/03/1957	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	GELSON BENEDITO PIRES										
75		14/09/1963	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	EDVILSON DE OLIVEIRA TETE										
76		20/02/2003	F	02	330510	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	LUCIANA REIS BRITO										
77		30/04/1996	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	CRISTIANO RODRIGUES DA SILVA										
78	898000494656362	16/07/1951	F	99	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	MARLENE SILVA DE SOUZA										
79		17/02/1975	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	MARCOS PAULO DA SILVA MACIEL										
80		09/05/1996	M	99	330190	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	MAURICIO HENRIQUE SILVA DE OLI										
81		25/07/1969	F	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	CLAUDIA DOS SANTOS										
82	898000439361801	27/01/1954	F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	KATIA REGINA LUIS DA ROSA										
83		17/09/1997	F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	YASMIN FERNANDA DE SOUZA CARVA										
84		31/01/1977	F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ALESSANDRA DE SOUZA JACINTO										
85		30/01/1970	M	01	330045	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	MARCELO FELIX DE SOUZA										
86	898000428721984	01/09/1953	M	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ANTONIO DAVID PEREIRA										
87		25/09/1969	F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	SILVIA CONCEICAO DIAS DE ARAUJ										
88		23/03/1993	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	MARCELO DAMIAO DA SILVA JUNIOR										
89		14/07/1995	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	YAGO VICENTE DOS ANJOS										
90		01/02/1976	F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ALESSANDRA CABRAL DOS SANTOS										
91	898000495406513	28/07/1970	M	04	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	WILLIAM RAMOS DO CARMO										
92		28/06/1971	F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ISABEL CRISTNA SANTINO VIEIRA										
93		21/10/1990	F	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	DESIREE AMERICANO DOS SANTOS G										
94		19/12/1988	F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	MICHELE FERREIRA DA SILVA										
95	898000427363847	11/03/1970	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	MARCIO DA COSTA LEITE										
96	898000440558532	04/11/1988	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	LEANDRO CASSILHAS DE MELLO										
97		04/03/1994	F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	GLAUCIA DIAS GARCIA										
98		21/09/1973	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ANTONIO CELIO SILVA GHAZUINI										
99		05/08/1963	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	SALOMAO DE ASSIS COSTA										

COMPETENCIA : 02/2018 FOLHA : 002

01	898000438106921	19/08/1991	F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ANA LUIZA SERENADO FELIX										
02	898000425964932	27/10/2001	F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	LORRANA ROBERTA DA SILVA DOS S										
03		28/08/1962	F	99	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	LENICE PINHEIRO LOPES										
04	898000436849293	23/02/1965	M	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	VALDECI DA SILVA BRANDAO										
05	898000493194152	23/05/1981	M	03	330510	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ANDRE VINICIUS DE CARVALHO										
06		04/12/1971	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	
	ENEDINO ALVES DOS SANTOS										
07		13/11/1974	M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO	

----- FORMALIZACAO : -----  
 RESP.UNIDADE :                      RESP.GESTOR MUNICIPAL :                      RESP.GESTOR ESTADUAL :  
 Carimbo              Rubrica              Carimbo              Rubrica              Carimbo              Rubrica  
 Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_              Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_              Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



08	FABIO COIMBRA DOS SANTOS	25/03/1950 F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
09	MARIA VANDA NASCIMENTO DE ARAU	08/09/1937 M	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
10	ADILIO CHAVES	26/07/2002 M	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
11	LARYSSA DOS SANTOS ALVES	28/03/1992 M	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
12	VINICIUS OLIVEIRA DOS SANTOS	15/06/1933 F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
13	MARIA HELENA DOS SANTOS ROCHA	21/08/1959 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
14	SANDRA REGINA LINHARES COTRIM	29/11/1945 M	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
15	HELIO FERREIRA DE AZEVEDO	28/07/1987 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
16	ANDRE LUIZ PIRES PRADO	09/09/1967 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
17	LUIZ CARLOS PEREIRA CORREA	22/09/2000 F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
18	MARIANA COSTA DE ALMEIDA	10/10/1982 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
19	LUCIANA FEITOSA CERQUEIRA	18/08/1978 F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
20	IRISLENE FERREIRA MORENO	31/07/1997 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
21	RODRIGO ABREU DA SILVA	07/09/1989 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
22	DAYANE LINS DE SALES	07/08/1985 F	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
23	NANCY DIOGO WALDECK FERREIRA	21/04/1959 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
24	ALUISIO DO NASCIMENTO FILHO	23/06/1995 F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
25	SARA VITORIA ALVES LINS	23/05/1999 F	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
26	LARYSSA SAMPAIO DA SILVA	29/09/2002 F	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
27	CAMYLE VITORIA SILVA DE OLIVEI	28/05/1967 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
28	JAIR VASCONCELLOS DA SILVA	09/02/1993 F	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
29	BIANCA DE LIMA ALVES	19/05/1968 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
30	LAISE SOARES COSTA	10/07/1962 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
31	MAURICIO DE SOUZA PEDRALVA	14/01/1993 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
32	MELISSA RAQUEL FERREIRA DA SIL	23/04/2000 M	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
33	JULIANO CAMPOS ALVES PEREIRA	13/08/1995 M	01	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
34	LUIZ LEANDRO SILVA DE CASTRO	29/11/1999 F	02	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
35	BEATRIZ MARINHO GOMES DACOSTA	09/02/1994 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
36	LEANDRO DA SILVA RODRIGUES	19/10/1985 M	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
37	SAMUEL LUCAS DE JESUS BENTO	28/12/1977 F	03	330455	17/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
38	NADIA REGINA SANTOS	13/11/1995 F	04	330455	19/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
39	MARIANE PEREIRA AZEVEDO	29/05/1964 F	03	330455	19/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
40	IRACILDA DA SILVA	13/08/1993 M	03	330190	19/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
41	CARLOS HENRIQUE BARBOSA DOS SA	08/04/1997 M	02	330455	19/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
42	RODRIGO DE FREITAS VARGAS	07/04/1988 F	99	330455	19/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
43	PAMELA LIRA DE OLIVEIRA CHAGAS	24/06/1960 F	03	330455	19/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
44	CREUZA SILVA	15/08/1993 M	03	330455	19/02/2018	03.01.06.009-6	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO

----- FORMALIZACAO : -----

RESP.UNIDADE :                      RESP.GESTOR MUNICIPAL :                      RESP.GESTOR ESTADUAL :  
 Carimbo      Rubrica                      Carimbo      Rubrica                      Carimbo      Rubrica  
 Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_                      Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_                      Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



\*\*\*\*\*

LAUAN FERREIRA

45 06/04/1985 M 99 330455 19/02/2018 03.01.06.009-6 1

FABIO LIMA

02 031-CNS DO PROFISSIONAL INVALIDO



----- FORMALIZACAO : -----

RESP.UNIDADE : RESP.GESTOR MUNICIPAL : RESP.GESTOR ESTADUAL :

Carimbo Rubrica Carimbo Rubrica Carimbo Rubrica

Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





CNES : 6512925

CNS PROFISSIONAL 706401167590082 CBO : 251605

COMPETENCIA : 02/2018 FOLHA : 096

SQ	CNS	PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
57			15/08/2009	M	04	330455	26/02/2018	03.01.01.004-8	1	02	055-Número	Invalido.

LYA CARLOS DA SILVA MENEZES

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :           RESP.GESTOR MUNICIPAL :           RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica       Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_           Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**PLANILHA GERAFORM**  
**PRESCRIÇÃO**  
**FEVEREIRO/2018**

<b>DT_DISP</b>	<b>UPA-ALEMAO</b>
01/02/2018	541
02/02/2018	681
03/02/2018	593
04/02/2018	720
05/02/2018	482
06/02/2018	754
07/02/2018	744
08/02/2018	702
09/02/2018	507
10/02/2018	434
11/02/2018	587
12/02/2018	610
13/02/2018	586
14/02/2018	855
15/02/2018	879
16/02/2018	758
17/02/2018	679
18/02/2018	821
19/02/2018	720
20/02/2018	639
21/02/2018	911
22/02/2018	737
23/02/2018	889
24/02/2018	367
25/02/2018	944
26/02/2018	593
27/02/2018	911
28/02/2018	492

## **PLANILHA GERAFORM**

### **RECEITA**

### **FEVEREIRO/2018**

<b>DT_DISP</b>	<b>UPA-ALEMAO</b>
01/02/2018	2.470
02/02/2018	2.286
03/02/2018	3.226
04/02/2018	2.500
05/02/2018	1.242
06/02/2018	2.634
07/02/2018	2.170
08/02/2018	1.938
09/02/2018	5.288
10/02/2018	2.352
11/02/2018	3.474
12/02/2018	3.548
13/02/2018	4.550
14/02/2018	3.914
15/02/2018	4.032
16/02/2018	2.998
17/02/2018	3.173
18/02/2018	3.782
19/02/2018	4.058
20/02/2018	4.194
21/02/2018	4.954
22/02/2018	2.648
23/02/2018	3.909
24/02/2018	3.626
25/02/2018	3.824
26/02/2018	3.430
27/02/2018	5.008
28/02/2018	2.584

# ANEXO V

**SERVIÇO BI  
FEVEREIRO / 2018**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
13995	Concluída	[OSS VIVARIO] CARGA INTUS - JANEIRO/2018 - URGENTE	01/02/2018 08:53 h	16/02/2018 12:40 h	Não Planejada

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	01/02/2018
<b>Prioridade:</b>	Imediata	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Rafael Barreto	<b>% Terminado:</b>	0%
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Situação Ticket OTRS:</b>	fechado
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Sim
<b>Pacote:</b>	20180209	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Ordem de Execução:</b>	0	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10159214	<b>Produto/Setor:</b>	INTUS

**Descrição**  
Prezados, bom dia.  
  
Precisamos que seja feita atualização de cargas no INTUS.  
  
Ambiente Indicadores de Desempenho, Urgência e Emergência, e Pesquisas: Todas as unidades estão com informações até o dia 21/01.  
Peço URGÊNCIA nas cargas para as unidades:  
  
UPA Maré  
UPA Irajá  
UPA Penha  
UPA Ilha do Governador  
UPA SEAP  
UPA Engenho Novo  
UPA Complexo do Alemão

**Histórico****#1 - 06/02/2018 14:32 h - Paulo Marcello**

- Pacote ajustado para 20180209

**#2 - 07/02/2018 10:05 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Atribuído para ajustado para Rodrigo Batista Peixoto

**#3 - 07/02/2018 10:06 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Ordem de Execução ajustado para 0

**#4 - 07/02/2018 15:10 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

- Situação Ticket OTRS alterado de com novo email para encaminhado para 2º nível

**#5 - 08/02/2018 10:35 h - Wilver Almeida**

Prezados,

Bom dia!

Precisamos COM URGÊNCIA das informações ATUALIZADAS NO INTUS.

Conto com a colaboração de vocês.



No aguardo.

Juliana Ferreira  
Analista de Informações - UPAs  
O.S.S. Viva Rio  
(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99574-4650  
Rua do Russel, 76. 3º andar.  
Glória. Rio de Janeiro-RJ.



**#6 - 08/02/2018 13:20 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Arquivo *Connection error.jpg* adicionado
- Situação alterado de *Em Execução para Interrompida*
- Atribuído para alterado de *Rodrigo Batista Peixoto para Edilson Bezerra*

Boa tarde prezados,

Em análise em conjunto ao Thiago Fonseca (DBA) identificamos problemas de comunicação da central onde está a base de dados do BI e as unidades em questão.

Ficamos no aguardo de retorno para prosseguir na solução.

Att

**#7 - 15/02/2018 12:03 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Arquivo *VIVA-RIO.jpg* adicionado

Bom dia Prezados,

Informo que ainda persistem os problema de conexão entre o servidor central e as unidades conforme mostrado em anexo. Com isso as tarefas [#14027](#) e [#13995](#) seguem em standby.

**#8 - 15/02/2018 20:20 h - Rafael Barreto**

- Situação alterado de *Interrompida para Aguardando Execução*
- Atribuído para alterado de *Edilson Bezerra para Rafael Barreto*

**#9 - 16/02/2018 09:25 h - Wilver Almeida**

Prezados,

dia 01/02 houve abertura do chamado de falha na carga no INTUS (Ticket#10159214).

Apenas no dia 08/02 tivemos um diagnóstico que a falha era a "falta de comunicação entre o Servidor de Banco de dados de BI (central localizado na sede da OSS) com os Servidores das UPAs sob a gestão da VIVARIO."

Após diagnóstico encaminhamos a demanda para a nossa TI, que resolveu o problema.

Hoje, 15/02 tivemos uma parcial, cenário Indicadores de Desempenho atualizado, pendente apenas a UPA Alemão devido a porta estar bloqueada segundo a ECO.

Ambientes Urgência e Emergência e Pesquisa de Satisfação continuam pendentes. Até quando? Não temos mais prazos! Já estouramos todos e estamos passíveis de notificação devido a este atraso.

Precisamos com urgência desta informações.  
Contamos com a compreensão e colaboração de todos.

#10 - 16/02/2018 12:01 h - Rafael Barreto

- Situação alterado de *Aguardando Execução* para *Em Execução*



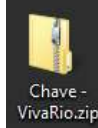
#11 - 16/02/2018 12:40 h - Rafael Barreto

- Situação alterado de *Em Execução* para *Concluída*

### Arquivos

---

Connection error.jpg	316 KB	08/02/2018	Rodrigo Batista Peixoto
VIVA-RIO.jpg	243 KB	15/02/2018	Rodrigo Batista Peixoto



Administrador - ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA  
DBA - ECO-EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS...  
Gerenciamento Cadastros Exibir Configurações Ajuda  
Conexão ODBC Ajuda Sair  
Ambientes / Análises interativas / UPA

10.0.11.2 - Remote Desktop Connection  
Microsoft SQL Server Management Studio  
File Edit View Project Debug Tools Window Community Help  
New Query  
Object Explorer  
Connect  
10.171.2  
10.171.2  
10.171.2  
10.171.2  
UPAAL  
UPAEN  
UPAILH  
UPAIRA  
UPAMA  
Cata  
UPAPEN  
UPAROCINHA.VIVARIO.ORG.BR  
UPASEAP.VIVARIO.ORG.BR  
VIVA-BD-ARNS  
VIVA-SRV-ADIB-JATENE  
VIVA-SRV-AMERIC  
VIVA-SRV-ASSIS  
VIVA-SRV-AUGUSTO\_NOVIS  
VIVA-SRV-BOA

```
SELECT ANOMES,  
COUNT (*)  
  
FROM [25.100.255.153].[DW_HOSPITAIS].[DBO].[VW  
WHERE ANQ = 2017  
AND MES >= 01  
group by ANOMES  
order by ANOMES desc
```

Microsoft SQL Server Management Studio  
The test connection to the linked server failed.  
**Additional information:**  
An exception occurred while executing a Transact-SQL statement or batch. (Microsoft.SqlServer.ConnectionInfo)  
Named Pipes Provider: Could not open a connection to SQL Server [53]. OLE DB provider "SQLNCLI10" for linked server "UPAMARE.VIVARIO.ORG.BR" returned message "Login timeout expired". OLE DB provider "SQLNCLI10" for linked server "UPAMARE.VIVARIO.ORG.BR" returned message "A network-related or instance-specific error has occurred while establishing a connection to SQL Server. Server is not found or not accessible. Check if instance name is correct and if SQL Server is configured to allow remote connections. For more information see SQL Server Books Online.". (Microsoft SQL Server, Error: 53)

Propriedades da Conexão  
Tipo  
 Conhecimento  Origem/Destino  
Nome da Conexão:  
DW\_UPA\_OSVIVA  
Gerenciador: MSSQL Versão: 1  
Servidor:  
10.0.11.2  
Arquivo/Serviço:  
DW\_VIVA\_COMUNIDADE  
Usuário: ecobi Senha: \*\*\*\*\*  
Atributos  
 Base Ativa  Somente Leitura  
Formato da Data: yyyy/mm/dd Schema: dbo

Windows Server 2012 R2



25.33.184.98 - Conexão de Área de Trabalho Remota

10.0.11.2 - Remote Desktop Connection

Object Explorer

Microsoft SQL Server Management Studio

Failed to retrieve data for this request. (Microsoft.SqlServer.Management.Sdk.Sfc)  
**Additional information:**  
↳ An exception occurred while executing a Transact-SQL statement or batch. (Microsoft.SqlServer.ConnectionInfo)  
↳ A transport-level error has occurred when sending the request to the server. (provider: TCP Provider, error: 0 - An existing connection was forcibly closed by the remote host.) (Microsoft SQL Server, Error: 10054)

Storage  
Security  
KLINIKOS  
KLINIKOS\_TREINAMENTO  
PRESCRICAO  
PRESCRICAO\_TREINAMENTO  
STAGING  
STAGING\_STOK\_CENTRAL  
STAGING\_STOK\_CENTRAL\_TR  
STAGING\_STOK\_LOCAL\_TR  
STOK\_J2EE  
STOK\_J2EE\_JAVA  
STOK\_J2EE\_TREINAMENTO

```
SELECT ANOMES,  
COUNT (*)  
FROM [25.100.255.153].[DW_HOSPITAIS].[DBO].[VW_INDICADOR] WITH (NOLOCK)  
WHERE ANO = 2017  
AND MES >= 01  
group by ANOMES
```

Messages  
Msg 1002, Level 11, State 2, Line 1  
Could not find server '25.100.255.153' in sys.servers. Verify that the correct server name was specified.

Windows Server 2012 R2

1366 x 768px 100%

11:46  
15/02/2018



ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nível C

# ANEXO VI

## SERVIÇO DISTRIBUIÇÃO FEVEREIRO / 2018

Número	Situação	Título	Criado em	Concluído	Tipo da Demanda
14739	Concluída	Atualização do sistema Faturamento para versão a F.2018.02.1 - UPA Alemão	28/02/2018 11:59 h	01/03/2018 17:06 h	Planejada

## Distribuição - Serviço #14739

### Atualização do sistema Faturamento para versão a F.2018.02.1 - UPA Alemão

28/02/2018 11:59 h - Paulo Sa



<b>Situação:</b> Concluída	<b>Início:</b> 01/03/2018
<b>Prioridade:</b> Normal	<b>Data prevista:</b> 01/03/2018
<b>Atribuído para:</b> Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b> 2.00 horas
<b>Categoria:</b>	<b>Tempo gasto:</b> 2.00 horas
<b>Versão:</b>	
<b>Cliente:</b> VIVA RIO	<b>Motivo Rejeição:</b>
<b>Tipo da Demanda:</b> Planejada	<b>Motivo Interrupção:</b>
<b>Ticket OTRS:</b>	<b>Produto/Setor:</b>
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	<b>Ambiente:</b>
<b>Possui Anexo no OTRS:</b> Não	
<b>Descrição</b> Senhores; Por favor, atualizar as bases de treinamento e posteriormente a base de produção do sistema Faturamento para a versão "F.2018.02.1".  Att; <b>Paulo Sá</b> 28/02/2018	
<b>Subtarefas:</b> Serviço # 14819: Atualização do sistema Faturamento para versão a F.2018.02.1 - UPA Alemão <span style="float: right;"><b>Concluída</b></span>	

#### Histórico

##### #1 - 28/02/2018 12:00 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Aberta para Aguardando Execução

##### #2 - 01/03/2018 12:12 h - Marcelle Tavares

- Situação alterado de Aguardando Execução para Em Execução

- Atribuído para ajustado para Marcelle Tavares

- Tempo estimado ajustado para 2.00

##### #3 - 01/03/2018 17:06 h - Marcelle Tavares

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

- Atribuído para alterado de Marcelle Tavares para Paulo Sa

# ANEXO VII



**Ana Celestino**

---

**De:** Cleiton Siqueira <cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 5 de fevereiro de 2018 18:05  
**Para:** Juliana Moreira de Oliveira; Dayane Pontes Souza da Fonseca  
**Cc:** Ana Celestino; Daniel Antonio Bouzada Fraga  
**Assunto:** Re: PLANILHA GERAFORM - JANEIRO/2018  
**Anexos:** 01\_18\_Procedimentos\_viva.xlsx; 01\_18\_Procedimentos\_Faturamento.xlsx; 01\_18\_Producao\_Geral\_VIVA.xlsx

Prezados, em anexo planilha contendo os dados oriundos do Sistema UPA24h.

Atte.,



Cleiton Roberto Siqueira  
**Negócios**  
Analista de Negócios

Tel.: [+55 \(21\) 2722-6050](tel:+55(21)2722-6050)

Cel.: [+55 \(21\) 98802-3154](tel:+55(21)98802-3154)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

Em 5 de fevereiro de 2018 16:56, Marcelo Lins <[marcelo.lins@ecosistemas.com.br](mailto:marcelo.lins@ecosistemas.com.br)> escreveu:  
Em anexo.

Marcelo Lins  
ECO Sistemas  
Consultor de negócios  
Sistemas Compras e Estoque  
Tel.: (021) 98436-0482

## Ana Celestino

---

**De:** Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 5 de março de 2018 15:00  
**Para:** dayanepontes  
**Cc:** julianamoreira; Aleandra Aleixo; danielfraga; Cleiton Roberto Siqueira; Ana Maria Celestino  
**Assunto:** Extração mensal UPAS VIVARIO  
**Anexos:** 02\_18\_Procedimentos\_viva.xlsx; 02\_18\_Producao\_Geral\_VIVA.xlsx; 02\_18\_Procedimentos\_Faturamento.xlsx

Boa tarde Dayane.  
Seguem as extrações das UPAS VIVARIO.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: +55 (21) 98604-4133

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

**De:** Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 2 de março de 2018 16:54  
**Para:** julianamoreira; Aleandra Aleixo; dayanepontes  
**Cc:** Cleiton Roberto Siqueira; Carlos Roberto Siqueira Filho; Ana Maria Celestino; Edilson Jose Bezerra  
**Assunto:** Arquivos de produção das unidades VIVARIO  
**Anexos:** Atendimento\_Social.xlsx; PAUPACA RJ.FEV; PAUPASEAP RJ.FEV; PAUPAPENHA RJ.FEV; PAUPAMARE RJ.FEV; PAUPAIRAJA RJ.FEV; PAUPAILHA RJ.FEV; PAUPAENGENHORJ.FEV

Boa tarde.

Seguem os arquivos das unidades.

Ainda tem profissionais sem CNS que não foram encontrados na planilha enviada.

As diferenças do procedimento 0301060096 foram corrigidas em todos os arquivos.

Quanto aos atendimentos de Assistente Social da unidade Alemão houve algum equívoco. Muitos dos 490 atendimentos são de meses/anos anteriores que foram atualizados neste mês, com isso no relatório é contabilizado um atendimento, mas como estes atendimentos já foram faturados nos seus meses de origem, eles não são incluídos nesta competência. Segue planilha anexada com todos os atendimentos.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: +55 (21) 98604-4133

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

**De:** Carlos Roberto Siqueira Filho <carlos.roberto@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 2 de março de 2018 19:24  
**Para:** Paulo Cesar de Sa  
**Cc:** julianamoreira; Aleandra Aleixo; Dayane Pontes; Cleiton R. Siqueira; Ana Maria Celestino; Edilson José Bezerra  
**Assunto:** Relatorios de Erros UPA ALEMAO - 02/03/2018 : Arquivos de produção das unidades VIVARIO  
**Anexos:** RELATORIO DE ERROS BPA individualizado UPA ALEMAO FEV\_2018\_REL\_02\_03\_2018.PDF

---

**De:** "Paulo Cesar de Sa" <[paulo.sa@ecosistemas.com.br](mailto:paulo.sa@ecosistemas.com.br)>  
**Para:** "julianamoreira" <[julianamoreira@vivario.org.br](mailto:julianamoreira@vivario.org.br)>, "Aleandra Aleixo" <[aleandraaleixo@vivario.org.br](mailto:aleandraaleixo@vivario.org.br)>, "Dayane Pontes" <[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)>  
**Cc:** "Cleiton R. Siqueira" <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>, "Carlos Roberto Siqueira Filho" <[carlos.roberto@ecosistemas.com.br](mailto:carlos.roberto@ecosistemas.com.br)>, "Ana Maria Celestino" <[ana.celestino@ecosistemas.com.br](mailto:ana.celestino@ecosistemas.com.br)>, "Edilson José Bezerra" <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)>  
**Enviadas:** Sexta-feira, 2 de março de 2018 16:53:39  
**Assunto:** Arquivos de produção das unidades VIVARIO

Boa tarde.

Seguem os arquivos das unidades.

Ainda tem profissionais sem CNS que não foram encontrados na planilha enviada.

As diferenças do procedimento 0301060096 foram corrigidas em todos os arquivos.

Quanto aos atendimentos de Assistente Social da unidade Alemão houve algum equívoco. Muitos dos 490 atendimentos são de meses/anos anteriores que foram atualizados neste mês, com isso no relatório é contabilizado um atendimento, mas como estes atendimentos já foram faturados nos seus meses de origem, eles não são incluídos nesta competência. Segue planilha anexada com todos os atendimentos.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: +55 (21) 98604-4133  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

# ANEXO VIII

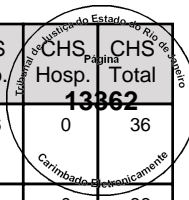
## Listagem de Profissionais

CNES: 6512925 Nome Fantasia: SMS UPA 24H COMPLEXO DO ALEMAO AP 31 CNPJ Próprio: --  
 Tipo de Estabelecimento: PRONTO ATENDIMENTO Gestão: MUNICIPAL Natureza jurídica: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
 CNPJ Mantenedora: 29.468.055/0001-02 Nome da Mantenedora: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE  
 Cadastrado em: 30/05/2010 Data da última atual. base local: 26/02/2018 Data da última atual. base nacional: 03/03/2018

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
ADEMIR BENEDITO DA SILVA	708403251204161	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
ADILSON DA SILVA OLIVEIRA	706401135789789	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ADOLFO ANTONIO PIRES DA ROSA DE ALMEIDA	706806708082620	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ADRIANA CRUZ DE OLIVEIRA	980016286563321	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ADRIANO DE OLIVEIRA ROBERTO	700502300099659	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44
ALCEDINA MARTINS DE CARVALHO	980016285521943	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALEXANDRE DE MEDEIROS RODRIGUES	980016293994847	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALEXANDRE FORTUNATO ALVES DA COSTA	980016294182226	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALINE CRISTIAN SOUZA DA SILVA DOS SANTOS	980016293641081	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALINE FERNANDES CARDOSO TORQUATO DA SILVA	980016293244961	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
AMANDA LIMA REIS VIEIRA	706401167590082	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30

Total de profissionais 11

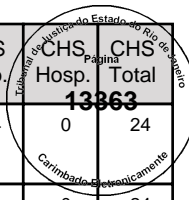
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
AMANDA REGO DOS SANTOS	703005871509370	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
ANA CARLA DOS SANTOS	706504310425193	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ANA CAROLINA DA SILVA TORRES	980016287440258	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA CLAUDIA RIBEIRO DE SOUZA AFFONSO	980016003087477	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
ANA CRISTINA PAZ TORINO	980016004433859	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ANA LUCIA RIBEIRO MACHADO DE OLIVEIRA	980016295956543	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
ANA PAULA DELFINA CORREA DE ANDRADE	980016284428036	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA PAULA FERREIRA GOMES	980016287714757	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA PAULA SOUZA CERQUEIRA	980016286359473	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANDERSON JOSE FIUZA DE ALBUQUERQUE	980016279555645	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
ANDERSON PEREIRA LOPES	700501556585756	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ANDREA MARIA CRESPO MARCOS	980016281198293	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANDREIA DOS REIS FELIX	980016288944543	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANELISE DA SILVA MUNIZ	980016292978813	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
BELMIRO GUERRA VIEIRA	980016282521322	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
BIANCA RAMOS	125368497500007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais

27

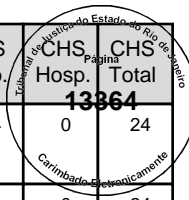
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
BRUNO SALES MARTINS	980016286360439	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CAMILLA CORREA COUTO	700104940710312	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLOS ALBERTO COSME FERNANDES	980016002741904	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLOS ALESSANDRO DE SOUZA	709205236241533	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
CARLOS EDUARDO DOS SANTOS FRANCISCO	705004634671056	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CARLOS EDUARDO TAVARES	700403150078750	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CARLOS MOZART PINHEIRO DE CARVALHO	980016286395003	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLOS ROBERTO GOMES DA SILVA	100742361530007	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
CATIA CAVALCANTE SILVA	980016296985334	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CESAR AUGUSTO FARIAS DE SOUZA	201550636470004	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CHARLES LUIS DOS SANTOS SILVA	980016286969727	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CINTIA RODRIGUES DE AZEVEDO	700605965031768	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
CLAUDIA ROBERTA RODRIGUES PEIXOTO	980016288606249	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CLAUDIO MENDONCA DE LIMA	702805146536760	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12
CLAUDIO RIBEIRO	702802150608069	410105 - SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
CLODOALDO FIRMINO DE SOUZA	702706659017660	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44



Total de profissionais 43

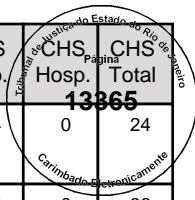


Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
COSME MOURA FERREIRA DAS CHAGAS	980016003292674	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	24	0	24
DAIANA GONCALVES GOUVEIA	980016285425111	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DANIEL AUGUSTO MATTOS GUEDES	708106504918839	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
DANIEL DE ARAUJO PIRES	704000847491460	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
DANIEL DE SOUZA TEIXEIRA	705002606753653	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
DARCY FONSECA DE ALMEIDA	706401693188481	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44
DEBORA DA CONCEICAO MENEZES	704809067420441	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DEBORA ELISE FERREIRA PEREIRA	700908904875095	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
DIOGO FERREIRA DE SOUZA DOS SANTOS	980016297280709	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EDENILSON FIGUEIRA SALES	980016283361132	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EDGAR GUZMAN BLANCO	980016281576522	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
EDIMILSON DA SILVA PORTO	980016296979989	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EDUARDO FERREIRA DOS SANTOS SILVA	980016283605414	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELISA MARIA GIORDANO VINCIGUERRA DO AMARAL	980016285512839	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
ELISANGELA GEANINI ALMEIDA	980016286520304	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELIZABETE ROSA RAMOS	700004368862109	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36



Total de profissionais 59

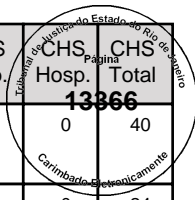
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
ELIZETE FERREIRA MORGADO NEVES	980016285420837	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EMILIA FRAGA VAN TILBURG	980016287634966	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
EVANILDA ANTUNES GOMES	980016283878267	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
EVERTON DA SILVA MENDONCA	980016286354412	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EWERTON MATHEUS MARQUES LORENA	701006888993496	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
FABIO PEREIRA	980016296449122	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
FAGNER GONCALVES DE CARVALHO	980016281250023	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
FERNANDA FORTUNATO	980016288937121	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FERNANDA VALENTIM ALEIXO	980016294629956	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FERNANDO COELHO FELIPE	128121416050006	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FERNANDO PIRES DE FARIAS	980016286038669	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
FLAVIO BATISTA FERREIRA	700500966066855	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
FLAVIO SILVA DE SOUZA	700907959000693	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
GABRIELA MARTINS OLIVEIRA	201552459150004	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
GEISEMILLA DE NOVAIS MEIRELIS	708804760229410	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
GEORGE RAYSER GABRIEL	980016295945088	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais

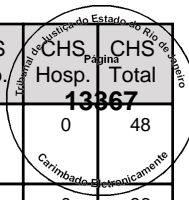
75

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
GLAUCO MOREIRA LIMA PALACIO	703201661383693	142105 - GERENTE ADMINISTRATIVO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
HAROLDO MOURAO FERREIRA	201552329100007	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
HENRIQUE DE MORAES PINTO	704303585965894	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
IRIS DAIENE MOREIRA DIAS	980016285262352	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ISABEL FERNANDES AMARAL DIAS	980016289879877	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
ISADORA AMARAL AZEVEDO SOARES	704606191416727	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
JACIARA CORDEIRO SURLO VIEIRA	210159594250002	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
JACKSON BASCHEROTTO ALCANTARA	980016283364816	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	60	0	60
JANAINA DE JESUS DA COSTA	705404461773096	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JEFFERSON CARLOS ALVES DA SILVA	700809933168190	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JOAO PAULO PIRES DE FREITAS	709600658623578	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
JOAQUIM ALVES DE OLIVEIRA JUNIOR	980016286980402	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JORGE LUIZ MUNIZ DE OLIVEIRA	708600096317781	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JORGE MARCOS PEREIRA DE MAGALHAES	709006801540716	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
JORGE PINHEIRO	101102114530004	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JOSE CARLOS DA SILVA	980016287440568	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12



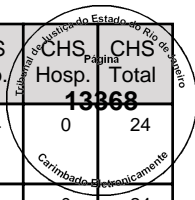
Total de profissionais 91

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
JOSE RICARDO MARINS	705004425067857	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
JOSE ROBSON RUAS DE CERQUEIRA	701803290967374	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JUAN CAMILO CORDOBA PRADO	898004820361343	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
JULIANA BENTO DA SILVA	980016293613398	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JULIANA FERNANDES IELLAMO ALVES	702303005952620	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JULIANA JARRUJ BELIKI	702007843365088	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JULIO CESAR ARRUDA CANUTO JUNIOR	706802203774122	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
JUSSARA GONZAGA SOARES	705807449720335	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
KATIA NAVARINY FIGUEIREDO	980016294632272	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
KATIA REGINA FRAZAO VAZ PIMENTEL	980016280957522	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
KELI REGINA CAMPOS DO NASCIMENTO	708602044580483	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44
KELLY CHRISTINA CAMARGO CONRADO	980016289704651	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
KELLY CRISTINA MOUTINHO RODRIGUES	980016289529809	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
LEILA MARQUES MENEZES	980016003196616	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
LEONEL MARINHO DE OLIVEIRA	708900729291717	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
LILIANA DAS DORES ROSA	123336346360003	221105 - BIOLOGO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	8	0	8



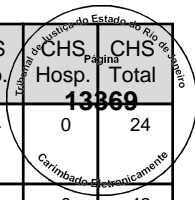
Total de profissionais 107

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
LIVIA BERNARDEZ SALLES DE ASSIS	700501196613753	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LUCIANA NOGUEIRA OLIVEIRA	700901961751891	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LUIZ PAULO MIRANDA DOS REIS	980016286363055	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LUZINEI DA SILVA COUTO	980016289745145	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
MAICON IGNACIO FELIX DA SILVA	980016276967373	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCELA ALVES DIAS BITTENCOURT	980016295927411	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
MARCIA DOS SANTOS MISQUITA	980016281280666	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCO ANTONIO NOGUEIRA	700507515621354	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44
MARIA CRISTINA MARQUES BARROSO	980016283312603	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA DAMIANA CARDOSO DA CUNHA	709602660799876	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA JOSE PEREIRA COSTA	980016285515374	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA LUIZA GOMES SOARES	700008981345303	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
MARIANA FREIRE BORBOREMA	700705904976176	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
MARIANA SOARES DAVID	708606054611989	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
MARIANNA ECARD MELO	703008885565572	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
MIGUEL GOMES DA SILVA	702000802869581	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42



Total de profissionais 123

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
NATHALIA MERCES DINIZ LOPES	980016293658839	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
NAYANNE OLIVEIRA SANTOS	705409436303299	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
NILCY MARIA RIBEIRO CASTRO	101146385080009	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
NILTON BELLINI NASCIMENTO	980016297009312	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
NILZA HELENA DA SILVA E SILVA	704604633162928	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
PATRICIA DE OLIVEIRA GOMES	706206528601765	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
PAULA PESSOA DA SILVA	708503090381880	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
PAULO HARAN ANTUNES DE SANTANA	980016293985562	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	40	0	40
PAULO HENRIQUE BORGES DO NASCIMENTO	704001857072461	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12
PRISCILA NEVES GOES	980016286836409	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RACHEL LOUREIRO DE MARINS	704008364114465	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RAQUEL MOREIRA NASCIMENTO	700007986044300	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
RAQUEL PITOMBEIRA DE TOLEDO	980016284624536	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
REJANE CRISTINA DA SILVA KIFFER	980016289599432	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RICARDO RICHARD DE SOUZA MACHADO	700007366100204	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
ROBERTA ANJOS DE SOUZA	980016278105522	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12

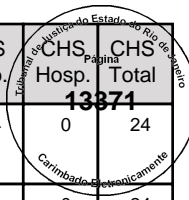


Total de profissionais 139

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS		Total
										Hosp.	Página	
ROBERTA DA SILVA DINIZ	980016000258467	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	13370
ROBSON QUEIROZ CIFANI	704207754502785	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
RODRIGO BARBOSA CARVALHO	707802664519519	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48	
RODRIGO NASCIMENTO CORREIA	980016286366232	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44	
RODRIGO OTAVIO LINS DE AMORIM	702800138616462	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12	
ROMULO MOREIRA DE OLIVEIRA	704602610021528	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36	
ROSANA DA SILVA DE SALLES	980016284081885	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SABRINA DE OLIVEIRA MOREIRA DA LUZ	980016286577837	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SABRINA GUIMARAES DOS SANTOS ALOIZIO DE ALMEIDA	980016283994569	131210 - GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		30	0	0	30	
SABRINA GUIMARAES DOS SANTOS ALOIZIO DE ALMEIDA	980016283994569	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	10	0	10	
SHEYLA CRISTINA SOUZA DOS SANTOS	704503380817719	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SIMONE SOARES SIQUEIRA	704803097097546	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
SINAI BAPTISTA RODRIGUES	980016283360942	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
STELLA VIEIRA LANA	980016277667012	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12	
SUELLEN FERREIRA DE SOUZA	980016296997006	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36	
SYLVIA FERREIRA DA SILVA TORRES	706102802043830	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44	

Total de profissionais 155

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
SYLVIO ROGERIO CARVALHO DA ROCHA	980016004159862	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
TAISSA SARDINHA FERNANDES DE BRITO	700301988558540	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
THIAGO FREITAS RODRIGUES	980016296834999	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
THIAGO HENRIQUE TONDINELI	980016280888482	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
TIAGO DE SIQUEIRA MOURAO	980016283491966	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA	Artigo 2º -	20	0	0	20
TIAGO DE SIQUEIRA MOURAO	980016283491966	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA	Artigo 2º -	0	10	0	10
UBIRAJARA FRANCISCO MACHADO FILHO	980016293755621	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44
VALERIA DE SOUZA FARIA	706400644822880	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
VANDNA GILKA PIMENTA DOS SANTOS DESCHAMPS	980016285881435	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
VIVIAN MARIANO DA SILVA	980016001314557	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WAGNER SOARES CARLOS	980016004205732	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WALLACE SILVA DE ALMEIDA	700007319951902	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	40	0	40
WALTER LUIZ FARCKS MAIA JUNIOR	702509343941338	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
WANDER MACHADO DE MIRANDA	980016283645548	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WANESSA ABNER GOMES FELIX	700000312114006	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
WELLINGTON DA LUZ CUSTODIO DA SILVA	980016286843154	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais 171





## Ana Celestino

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 5 de abril de 2018 17:28  
**Para:** 'certdaocontratos@vivario.org.br'  
**Assunto:** RT e NF UPA Alemão  
**Anexos:** NFSe\_00001852\_01910990.pdf; RT UPA Alemão Março 2018.pdf

Boa Tarde,

Estamos encaminhando o Relatório Técnico das atividades executadas no mês de **março de 2018** no Projeto UPA 24 H (UPA Complexo do Alemão), que se encontra sob a gestão da VIVA RIO.

Atenciosamente,



**Ana Celestino**

Cel.: +55 (21) 98844-0509  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 5 de abril de 2018 18:07  
**Para:** ana.celestino@ecosistemas.com.br  
**Assunto:** Successful Mail Delivery Report  
**Anexos:** details.txt; Message Headers.txt

This is the mail system at host mail-srv-10.ecosistemas.com.br.

Your message was successfully delivered to the destination(s) listed below. If the message was delivered to mailbox you will receive no further notifications. Otherwise you may still receive notifications of mail delivery errors from other systems.

The mail system

<[angeloloos@vivario.org.br](mailto:angeloloos@vivario.org.br)>: delivery via aspmx.l.google.com[74.125.141.26]:25:  
250 2.0.0 OK 1522961629 w126si3339414vkf.313 - gsmtip



# UPA **+** UNIDADE DE PRONTO - ATENDIMENTO

**UPA ALEMÃO**

**MARÇO**

**RELATÓRIO TÉCNICO**

# 2018

## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Presidente Backer, 149 – 13º Andar – Icaraí – Niterói/RJ**

**CEP: 24220-045**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## **EXPEDIENTE**

### **Presidência**

Analisa oportunidades de negócios. Coordena as atividades da empresa.

### **Gerência Executiva**

Assegura o cumprimento da missão da empresa, estabelecendo estratégias operacionais, coordenando e supervisionando os negócios da empresa.

### **Gerência Administrativa**

Realiza a gestão financeira e contábil da Organização e de aquisições.

### **Gerência de Recursos Humanos**

Realiza a gestão de Pessoas.

### **Gerência Comercial**

Realiza acompanhamento de clientes.

### **Equipe de Consultoria**

Gera conhecimento específico de negócio aos produtos de software da Organização.

### **Equipe de Assessoria**

Apoia a gerência no desenvolvimento de novos produtos.

### **Coordenação de Desenvolvimento**

Responsável pelo desenvolvimento de todos os softwares da Organização.

Cada produto possui uma estrutura projetizada como definida abaixo, com responsáveis específicos, podendo ter uma equipe de tamanho variado para se adequar ao tamanho do projeto de desenvolvimento:

Coordenador do Produto: Gera o produto de software pelo qual é responsável.

Desenvolvedor: Desenvolver o produto de software pelo qual é responsável seja na evolução ou correção de bugs.

Analista de Negócio: Define o produto de software pelo qual é responsável, juntamente com o cliente e especialistas do negócio. O analista de negócio do produto é responsável pela sua elicitação de requisitos,

Analista de Teste: Realiza a construção dos cenários de teste do produto de software e execução dos testes.

### **Coordenação de Service Desk**

Gera as demandas advindas do cliente, com registro através do Sistema de Acompanhamento de Chamados, com atendimentos de primeiro nível ou encaminhamento para o segundo nível.

### **Coordenação de Banco de Dados**

Cria e mantém procedimento de qualidade, criação e instruções de trabalho, produz documentos normatizados, estabelece métricas, propõe melhorias na segurança, planejamento capacidade.

### **Coordenação de BI**

Gera a Inteligência Empresarial, ou Business Intelligence, de nossos clientes através da exploração das informações contidas em suas bases de dados, analisando-as e desenvolvendo percepções e entendimentos a seu respeito, apoiando o cliente no processo de tomada de decisão.

### **Coordenação de Infraestrutura e Operação**

Gera a infraestrutura corporativa e de clientes, com definição de logística para implantação de redes e atendimento à cliente e realizando a gestão de Configuração dos Produtos.

### **Coordenação de Design Digital**

Idealiza, planeja, padroniza e executa e monitora o desenvolvimento das interfaces gráficas e identidade visual dos produtos.

### **Coordenação da Qualidade**

Gera os processos organizacionais e o Sistema de Gestão da Qualidade, definindo novos processos com o foco em melhorias e capacitações.

### **Coordenação de Contratos**

Realiza o planejamento e a gestão de todos os contratos da Organização. Cada contrato possui uma estrutura projetizada específica e apropriada para o tamanho do projeto contratado:

Gerente de Projeto de Contrato: Coordena o projeto do contrato, com o controle de todas as Unidades envolvidas no escopo do projeto.

Implantador: Implanta o escopo do contrato.

Operador: Realiza a operação da Unidade, com o escopo do contrato.

Técnico de Suporte: Realiza o suporte na Unidade, com o escopo do contrato.

## ECO SISTEMAS

Em 2018, a ECO Sistemas completa 27 anos de anos de uma trajetória focada no desenvolvimento e prestação de serviços especializados de Tecnologia da Informação, principalmente para o segmento da saúde pública brasileiro, de maneira a apoiar e contribuir com o aumento da qualidade e o alcance da excelência na promoção dos cuidados assistências disponibilizado à população brasileira.

A ECO Sistemas rotineiramente procura consolidar ações de incremento de novos produtos e serviços, de forma a continuar contribuindo para que seus clientes, públicos ou privados, consolidem os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

### **Missão:**

*Atuar junto ao mercado oferecendo soluções de negócio e difundindo modelos de gestão de informação e tecnologias, agregando valor às atividades de seus clientes.*

### **Visão:**

- *Ampliar o campo de atuação da empresa, ao prospectar, estruturar e oferecer soluções customizáveis para a gestão e operação das atividades fim e meio de seus clientes, proporcionando a melhor relação entre tecnologia disponível e a adequada.*
- *Prover, de forma inovadora, eficaz e competitiva, soluções de TI suportadas pela qualidade de seus serviços.*
- *Ser uma empresa reconhecida pela excelência de seus serviços e produtos.*



## APRESENTAÇÃO

Este documento, de periodicidade mensal, apresenta as atividades executadas pela ECO Sistemas no período de 01 a 31 de março de 2018, no cumprimento ao Contrato celebrado com a ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

O Relatório do período é uma síntese dos resultados em virtude das atividades realizadas e, se constitui, em um instrumento de avaliação da gestão e de prestação de contas das atividades executadas, em conformidade com as cláusulas contratuais.

Dessa forma, este documento é de natureza quantitativa e descritiva, em que pesem os esforços em se resumir todas as atividades realizadas no período.

### Escopo Contratado:

*“Contratação de empresa especializada em serviços de tecnologia da informação para implantação do Sistema UPA 24h, versão Paperless Full, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) **Complexo do Alemão, localizada na Área de Planejamento 3.1, sob gestão da OS Viva Rio**”.*

Conforme as especificações do Contrato, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.

## METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades da Unidade.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização da Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) - baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização da Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas (Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normatizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normatizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

Na Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) sob gestão da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO não é diferente, ficando a coordenação de contratos com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

### ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO VIVA RIO e os profissionais da Unidade de PRONTO ATENDIMENTO DO ALEMÃO (UPA 24H – ALEMÃO) podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais das demais Coordenações, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

#### EQUIPE DIRETA



## O CONTRATO

O Contrato 067/2015 se refere à cessão de uso dos Módulos KLINIKOS e STOK e da Ferramenta de *Business Intelligence* (BI) – INTUS, além da execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso dos softwares.

O Contrato 067/2015 prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

## SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

### Suporte

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso dos Módulos KLINIKOS e STOK 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 (níveis 1 e 2) 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:

Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;

Segundo Nível (Remoto): 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;

Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico “*in loco*”.

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

- E-mail de Acionamento de Suporte TI – (Service Desk): [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br);
- Telefone de Acionamento de Suporte TI: (21) 9871.1461.

### **Manutenção**

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

- **Manutenção Corretiva:** Processo que envolve o desenvolvimento e implantação de soluções de problemas que porventura surjam durante o uso dos Sistemas.
- **Manutenção Evolutiva:** Processo que visa aperfeiçoar as capacidades existentes nos Sistemas, para melhorar seu funcionamento ou a sua velocidade de processamento, garantindo que os Sistemas se tornem mais eficazes ao incorporar novas funcionalidades.
- **Manutenção Adaptativa:** Processo que adapta os Sistemas as constantes mudanças ocorridas em seu ambiente externo, como por exemplo, constituição e leis que tenha consequência a funções dos Sistemas.

### **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 ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

- **Treinamento para Gestores:** Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- **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 ORGANIZAÇÃO VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

### SISTEMA UPA 24 h

- **Módulo KLINIKOS**

O Módulo 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.

As funcionalidades que compõem o Módulo são especificamente adequadas aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

O Módulo, para atender ao Projeto UPA Alemão, está subdividido em:

#### **Cadastro**

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

### **Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

### **Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

### **Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

- **Módulo STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto UPA Alemão são utilizados os seguintes módulos:



## Movimentação

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

## Inventário

Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

### Observações:

- O Sistema de Informação UPA 24h é multiusuário, desenvolvido em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.
- O Sistema contempla o fluxo *Básico* em sua totalidade, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;



Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.

A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

### FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)

A Ferramenta tem forte integração com o Módulo KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração do Módulo KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e são relacionadas às informações apresentadas no Módulo STOK.

### Observações:

Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

### IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS)  
afetos ao Projeto

Endereço: Estrada do Itararé, nº 221 - Bonsucesso.

Cadastrado no CNES em: 30/5/2010

Última Atualização: 29/03/2018 – Data de Atualização Local: 26/02/2018

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
<b>Profissionais</b>	171 Profissionais Cadastrados
<b>Instalações – Urgência e Emergência</b>	Consultórios Médicos - 07
	Salas de Acolhimento com Classificação de Risco - 03
	Sala de Atendimento a Paciente Crítico / Sala de Estabilização - 01 – 02 leitos
	Sala de Higienização - 01
	Sala de Curativo - 01
	Sala de Repouso /Observação – Indiferenciado – 01 - 12 leitos

	Sala de Repouso /Observação – Pediátrico – 01 - 03 leitos
<b>Instalação - Ambulatorial</b>	Outros Consultórios não Médico - 01
<b>Serviços de Apoio</b>	Farmácia
	Serviço Social
	Ambulância
	Central Esterilização de Materiais
	Lavanderia
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
<b>Serviços Especializados</b>	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Urgência e Emergência

## **ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha a Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – ALEMÃO) um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

## **ATIVIDADES DE ROTINA**

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

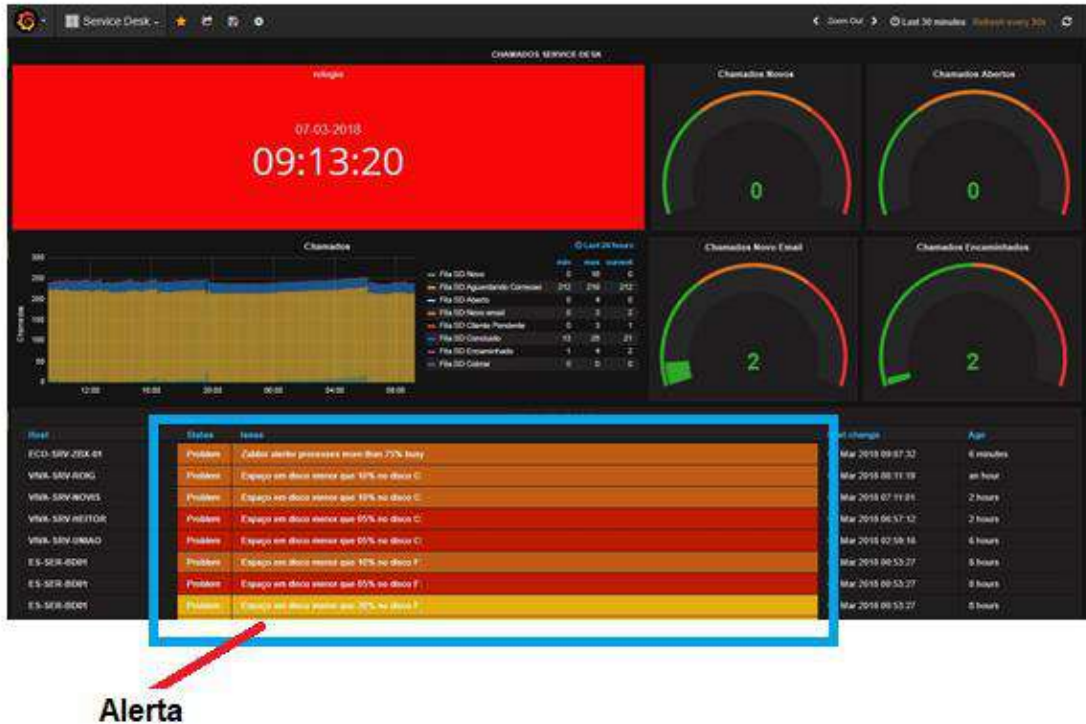
### **SERVIÇO DBA**

- **Liberação de Espaço no SERVIDOR**

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da UPA Alemão.

**Observação:**

Os servidores são continuamente acompanhados pelos profissionais que desenvolvem os serviços de suporte técnico, utilizando-se painel de monitoramento que emite alerta através de cores (Azul – normalidade; Amarela – acompanhamento requerendo monitoramento mais atento; e Vermelha – crítico necessitando de intervenção), que mantêm os técnicos da Coordenação de Banco de Dados informados para que os mesmos desenvolvam as ações de adequação.



▪ **Manutenção Serviço JBOSS**

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware*: Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

#### ▪ **Verificação da Integração do Módulo STOK / PRESCRIÇÃO**

A integração do Módulo STOK com o Módulo Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

#### **Observação:**

- Embora o Módulo Prescrição não esteja ainda sendo utilizado na Unidade, já que depende do provimento de máquinas (estações de trabalho) para posterior capacitação dos usuários dos Sistemas no seu uso, a verificação é realizada visando a manutenção da integridade e qualidade das informações geradas no Módulo STOK.

#### ▪ **Limpeza dos ARQUIVOS TRANSACTION LOG**

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

#### ▪ **Limpeza de Pasta de LOGS**

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

- **Verificação da Rotina de BACKUP FULL E LOG**

A rotina de *backup full* visa à realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

**Observação:** A partir de abril de 2016, os backups das UPA sob a gestão da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO passaram a ser realizadas pela TI da Organização, conforme documento anexado (Anexo II).

- **Reindexação das BASES DE DADOS**

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

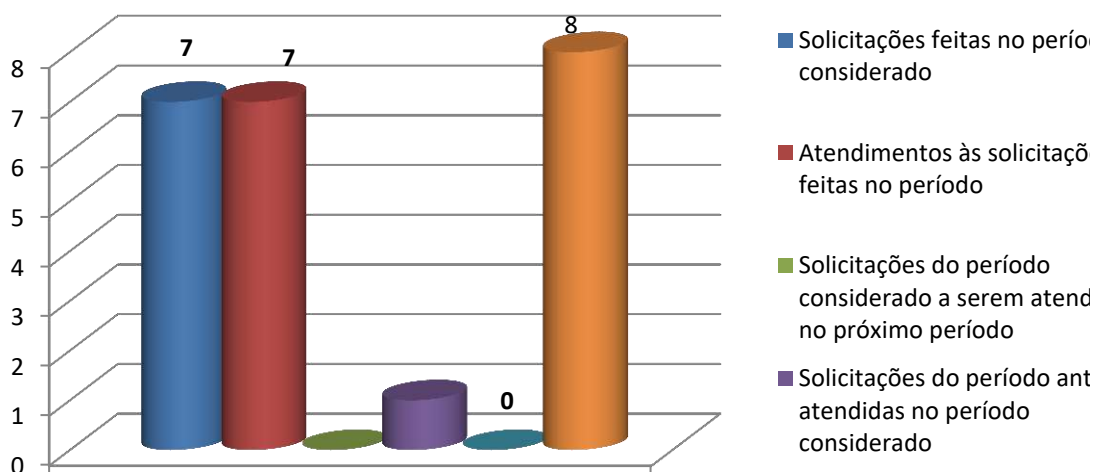
- **Análise da Performance do SQL SERVER**

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento de Alemão (UPA 24H – ALEMÃO).

Independente das atividades de rotina, a equipe de DBA realiza ainda, atividades Planejadas e Não Planejadas, conforme Mapa de Serviços – DBA.

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	07
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Solicitações do período anterior atendidas no período considerado	01
Solicitação Rejeitada	00
Total de Atendimentos no período	08



### SERVIÇO DE SUPORTE REMOTO

- **Controle (remoto) do DESEMPENHO dos Módulos do Sistema**

O controle dos Módulos KLINIKOS e STOK é a atividade que analisa seu *feedback*, de forma a garantir que a ferramenta esteja atendendo aos padrões de desempenho necessário a adequada operacionalização da Unidade. A realização do controle permite fazer ajustes nas atividades do Sistema, para correção de defeitos.

Rotineiramente, cada módulo do Sistema é analisado visando à detecção de seu status.

No período, tem-se:

- **Módulo KLINIKOS**

#### **Urgência e Emergência**

Setor	Abas	Fluxo	Status
Acolhimento	Acolhimento	Completo	OK
Registro	Cadastro	Completo	OK
	Registro	Completo	OK
	Contingencia	Completo	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	Completo	OK



Relatório Técnico - UPA ALEMÃO

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

**Radiologia**

Setor	Abas	Fluxo	Status
Radiologia	Solicitações	Completo	OK
	Laudos	Completo	OK

▪ **Módulo STOK**

Setor	Abas	Fluxo	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	Completo	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	Completo	OK

**Resultado do Controle:**

Resultado referente às avaliações das condições dos Módulos KLINIKOS E STOK em produção na Unidade.

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;

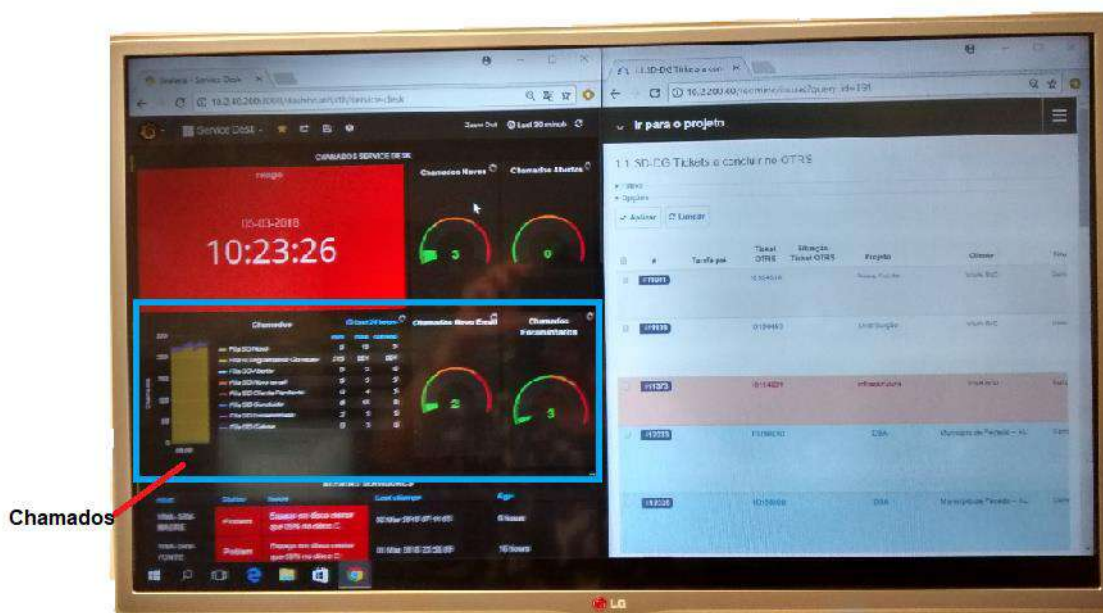
Houve a solicitação de abertura de chamados;

X Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

▪ **Monitoramento de Chamados**

A atividade é realizada pela equipe de suporte de maneira a gerenciar eficazmente as solicitações recebidas através do Sistema de Gerenciamento de Chamados, disponibilizado pela empresa.

O Sistema de Chamados utilizado se constitui em um conjunto de ferramentas para o gerenciamento dos processos implementados para o *service desk*, visando garantir a qualidade do atendimento às demandas da Unidade e da gestão da VIVA RIO.



## ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

## VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais da Ferramenta INTUS e dos Módulos KLINIKOS e STOK.

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 dos Sistemas, verificando *"in loco"* sua atuação em produção no período, considerando cada um dos módulos que os compõe.

No período não foram realizadas (solicitadas) Visitas Técnica Operacionais.

**Observações:**

- Todas as atividades estão especificadas nos Documentos Normatizados (DN), em anexo.
- A Unidade conta com Profissional alocado.<sup>1</sup>

**SUPORTE TÉCNICO**

As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

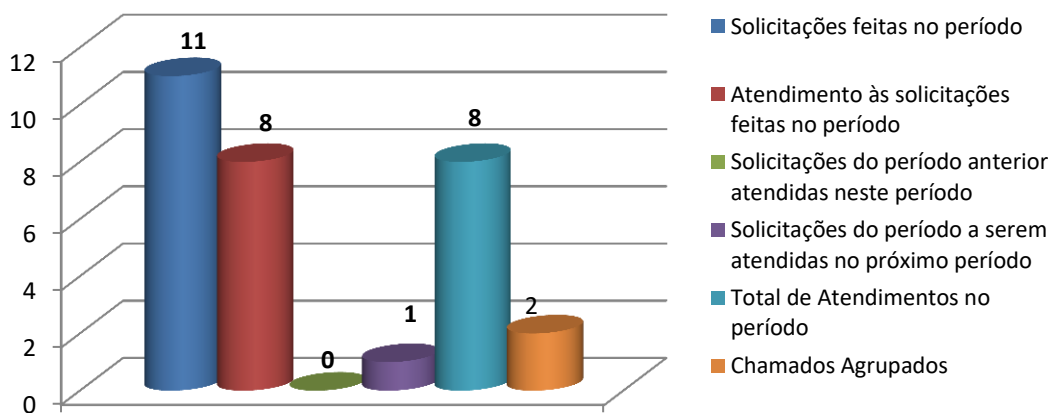
Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

**Unidade**

**- Por Atividade**

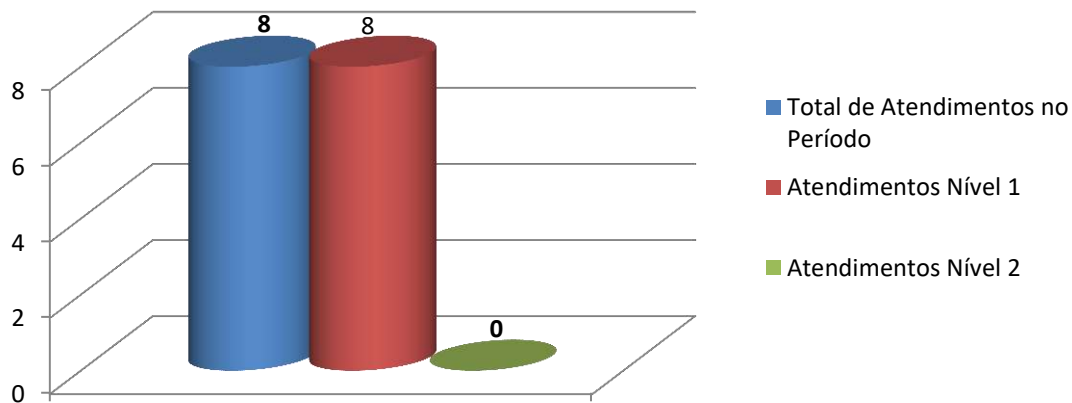
<b>Evento</b>	<b>Total</b>
Solicitações feitas no período considerado	11
Atendimentos às solicitações do período considerado	08
Solicitações do período anterior atendidas no período considerado	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Chamado Agrupado	02
Total de Atendimentos no período	08

<sup>1</sup> Errata: A Unidade não conta com profissional alocado, como constou do relatório de fevereiro/2018.



**Por Nível de Atendimento**

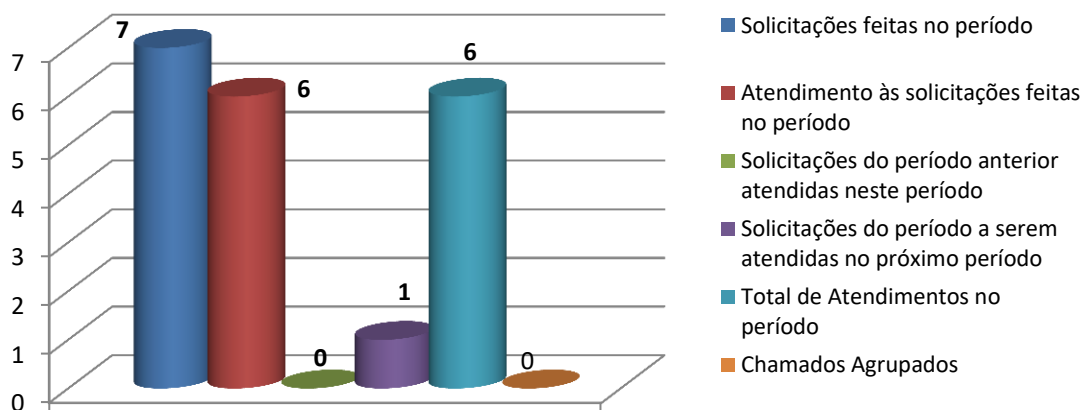
Evento	Total
Atendimentos de Nível 1	08
Atendimentos de Nível 2	00
Total de Atendimentos no período	08



## Gestão

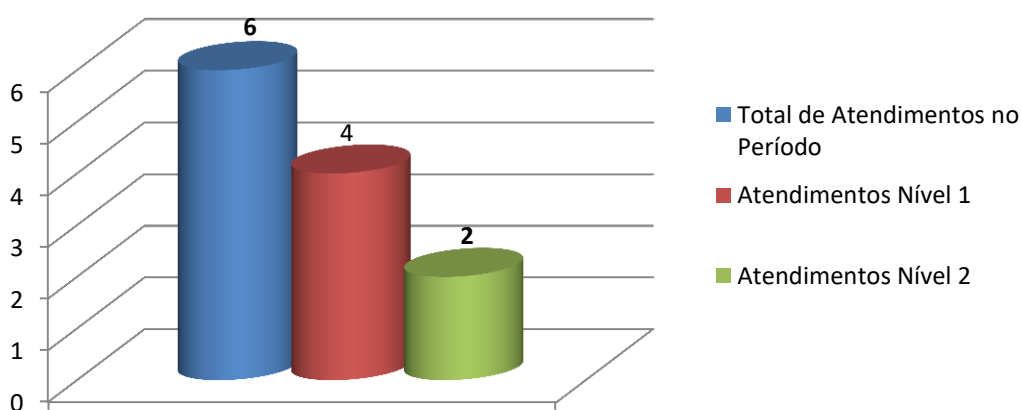
### Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	06
Solicitações do período anterior atendidas no período considerado	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Chamado Agrupado	00
Total de Atendimentos no período	06



### Por Nível de Atendimento

Evento	Total
Atendimentos de Nível 1	04
Atendimentos de Nível 2	02
Total de Atendimentos no período	06



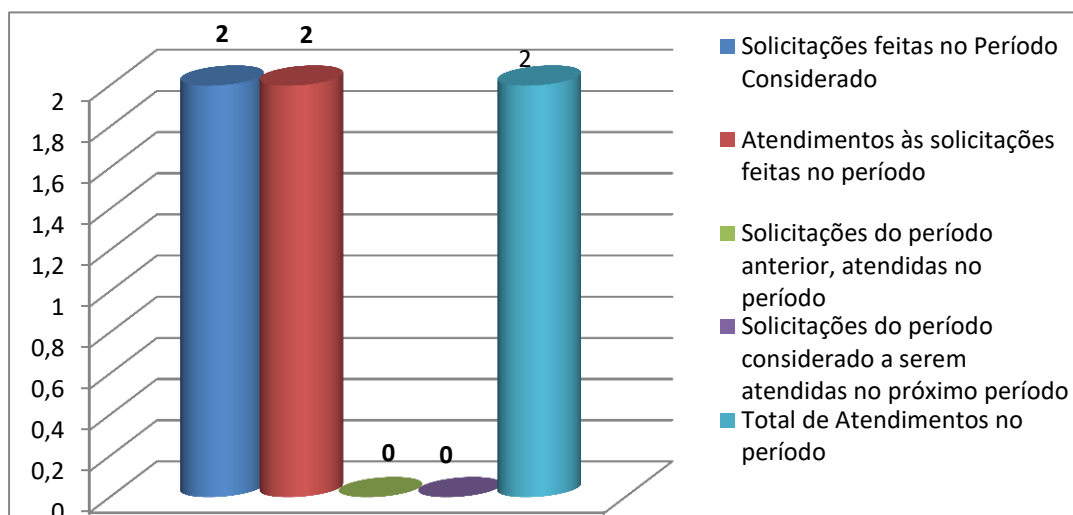
## FATURAMENTO

O sub módulo de Faturamento do Módulo KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro.

### Serviço Faturamento

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



## Produção Hospitalar

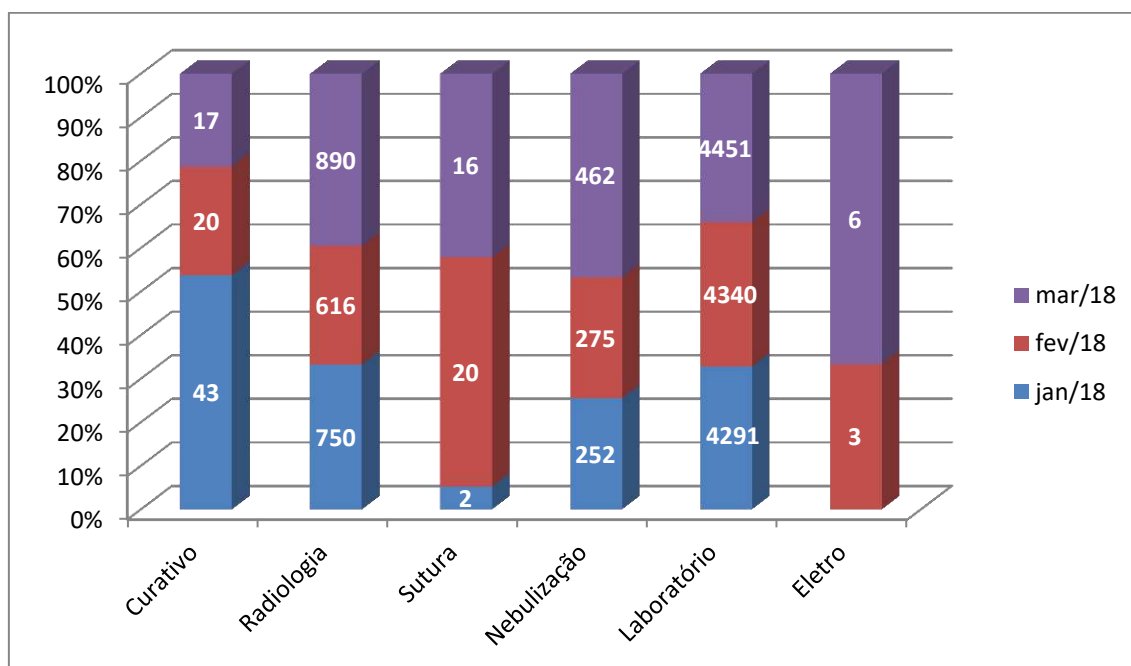
O faturamento da Unidade é a soma das contas de cada usuário, que se constitui do registro dos gastos realizados com seu atendimento. Para tanto, a Unidade realiza, mensalmente, a análise, avaliação e dimensionamento de sua Produção, que é o conjunto específico de produtos (serviços) que cada usuário (paciente) recebe em função das suas necessidades como parte do processo de atendimento e/ou tratamento definido pelos profissionais de saúde.

### a) Procedimentos

Procedimentos	Quantidade
Curativo	17
Radiologia	890
Sutura	16
Nebulização	462
Laboratório	4451
Eletro	06

## Esquema Comparativo

- Janeiro, Fevereiro e Março/2018



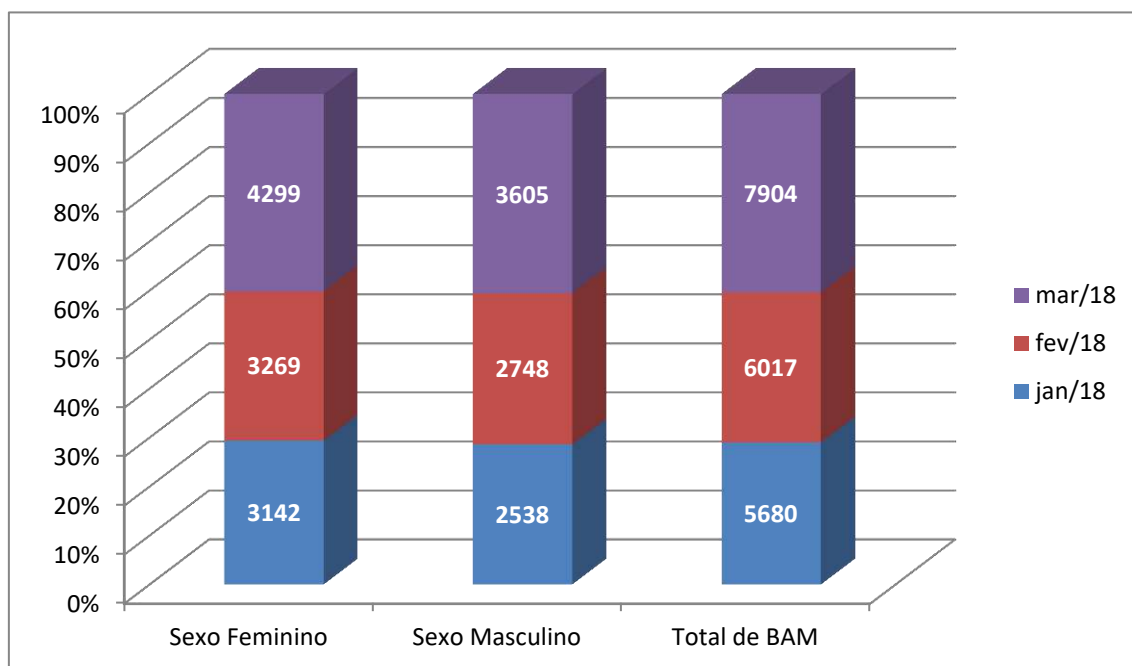


**b) Geral**

Especificação	Quantidade de BAM
Usuários do Sexo Feminino	4299
Usuários do Sexo Masculino	3605
<b>Total de BAM emitido no Período:</b>	<b>7904</b>

**Esquema Comparativo**

- Janeiro e Fevereiro/2018



**a) Dispensações – Receitas e Prescrições**

Receitas	Prescrições
111.129	22.445

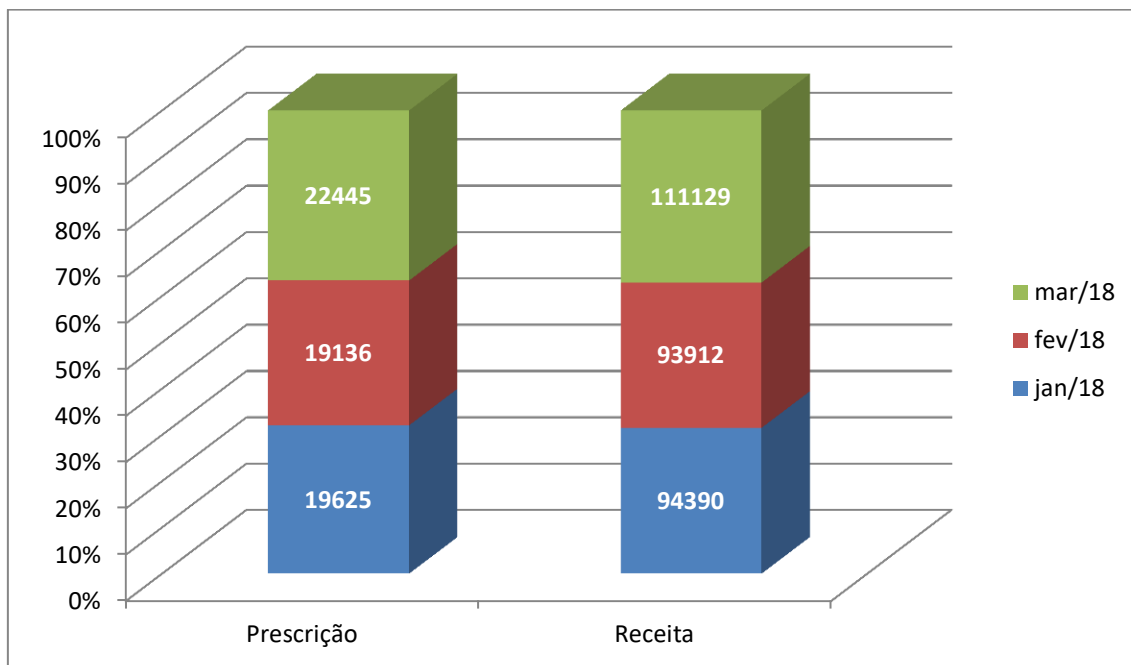
**Onde:**

Prescrição: Dispensação interna (uso na Unidade);

Receita: Dispensação para uso externo à Unidade.

## Esquema Comparativo

- Janeiro e Fevereiro/2018



## ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais, as Atualizações de Versões e as Manutenções dos Sistemas.

## MANUTENÇÃO

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pela Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – ALEMÃO).

As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistema, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulação dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação do Sistema.

#### ▪ Metodologia de Realização de Manutenção

A manutenção corretiva não envolve mudanças nas funcionalidades de negócio e a adaptativa adequa o Sistema às mudanças operacionais sem com isso implicar em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.

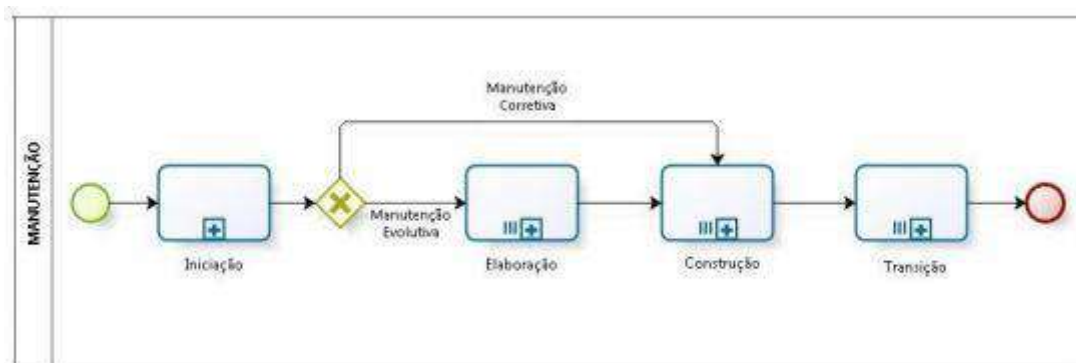
O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

#### ▪ Metodologia de Realização de Manutenção

A manutenção corretiva não envolve mudanças nas funcionalidades de negócio e a adaptativa adequa o Sistema às mudanças operacionais sem com isso implicar em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.

O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

#### Visão Geral do processo de manutenção



Onde:

- **Iniciação:** Fase direcionada ao entendimento da solicitação. Com base nas solicitações, os técnicos da Empresa identificam em qual tipo de Manutenção as necessidades solicitadas se encaixam. Ou seja, o foco encontra-se no entendimento da alteração a ser realizada no Sistema, de forma a avaliar se o pedido de correção consiste em uma manutenção e seguirá o processo do fluxo de um projeto de melhoria ou se será considerada desnecessária.
- **Construção:** Tem o objetivo de codificar e testar as alterações solicitadas pelo usuário.

**Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

**a) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Iniciação.**

- Analise da solicitação de manutenção e identificação do tipo de solicitação para caso seja considerado necessário, propor alteração e adequação junto à gerência da Unidade e gestor da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO;
- Identificação das premissas e restrições (riscos) das solicitações;
- Proceder a disponibilização do repositório e planejar as atividades do gerenciamento de configuração para manter a integridade dos produtos de trabalho.

**b) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Construção.**

- Avaliação do código, verificando se está adequado para a finalidade proposta;
- Realização de testes unitários;
- Correção de erros/defeitos, se encontrados durante a realização dos testes;
- Realização de testes nas funcionalidades;
- Atualização do Banco de Dados no ambiente de Homologação;
- Realização de homologação do produto a ser entregue.

**c) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Transição.**

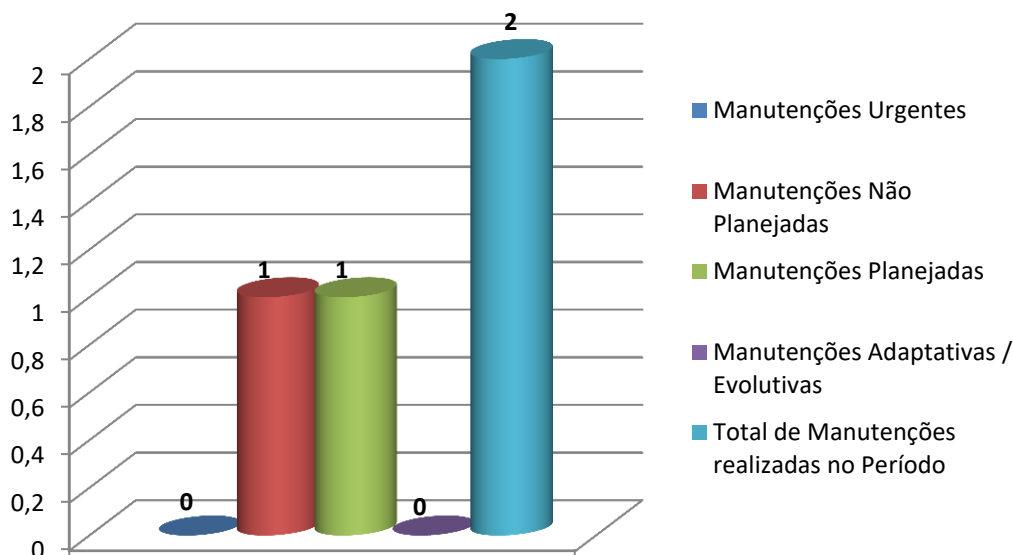
- Realização da implantação do produto homologado em ambiente de produção;
- Realização de treinamento para os usuários do Sistema, caso a intervenção gere a necessidade.

Resultado no Período:

**MÓDULO KLINIKOS**

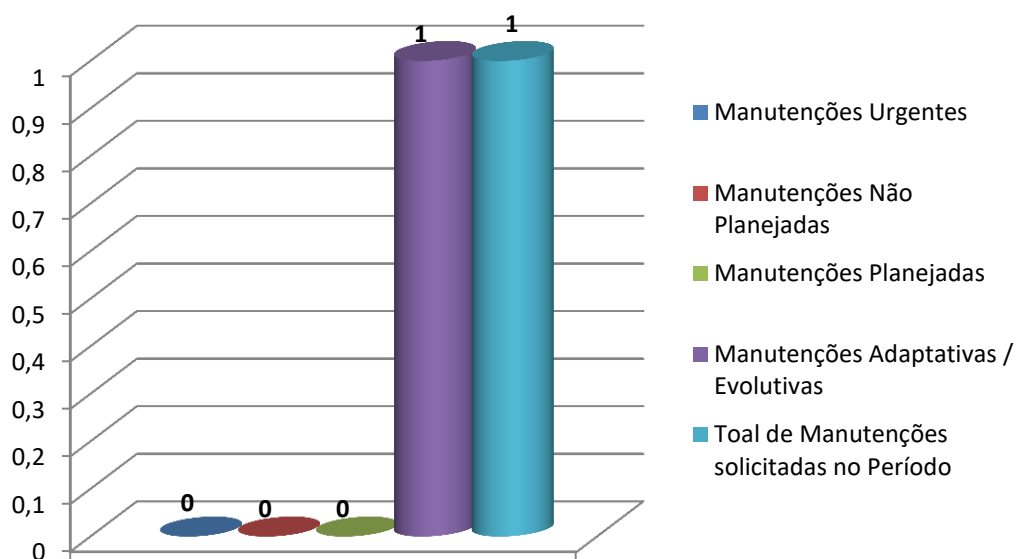
**Unidade**

Evento	Total
Manutenções Urgentes solicitadas no período	00
Manutenções Não Planejadas solicitadas no período	01
Manutenções Planejadas solicitadas no período	01
Manutenções Adaptativas / Evolutivas solicitadas no período	00
Total de Manutenções solicitadas no período	02



## Gestão

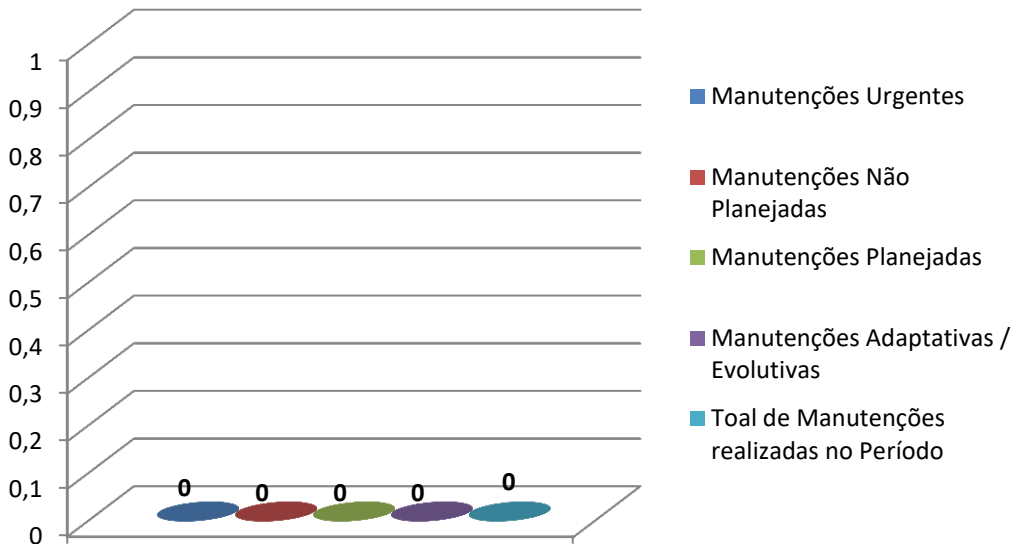
Evento	Total
Manutenções Urgentes realizadas no período	00
Manutenções Não Planejadas realizadas no período	00
Manutenções Planejadas realizadas no período	00
Manutenções Adaptativas / Evolutivas realizadas no período	01
Total de Manutenções solicitadas no período	01



## MÓDULO STOK

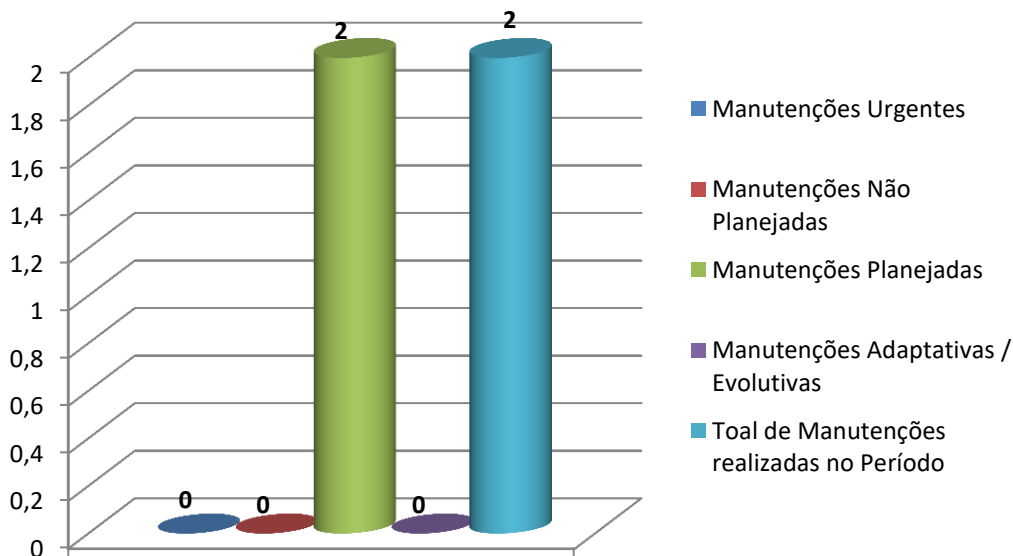
### Unidade

Evento	Total
Manutenções Urgentes solicitadas no período	00
Manutenções Não Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Adaptativas / Evolutivas solicitadas no período	00
Total de Manutenções realizadas no período	00



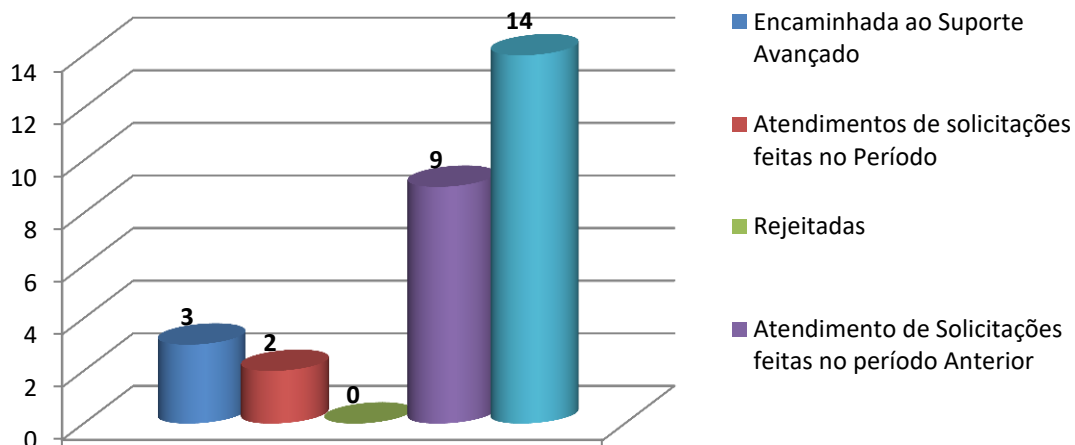
**Gestão**

Evento	Total
Manutenções Urgentes solicitadas no período	00
Manutenções Não Planejadas solicitadas no período	00
Manutenções Planejadas solicitadas no período	02
Manutenções Adaptativas / Evolutivas solicitadas no período	00
Total de Manutenções realizadas no período	02



Resultado do Período:

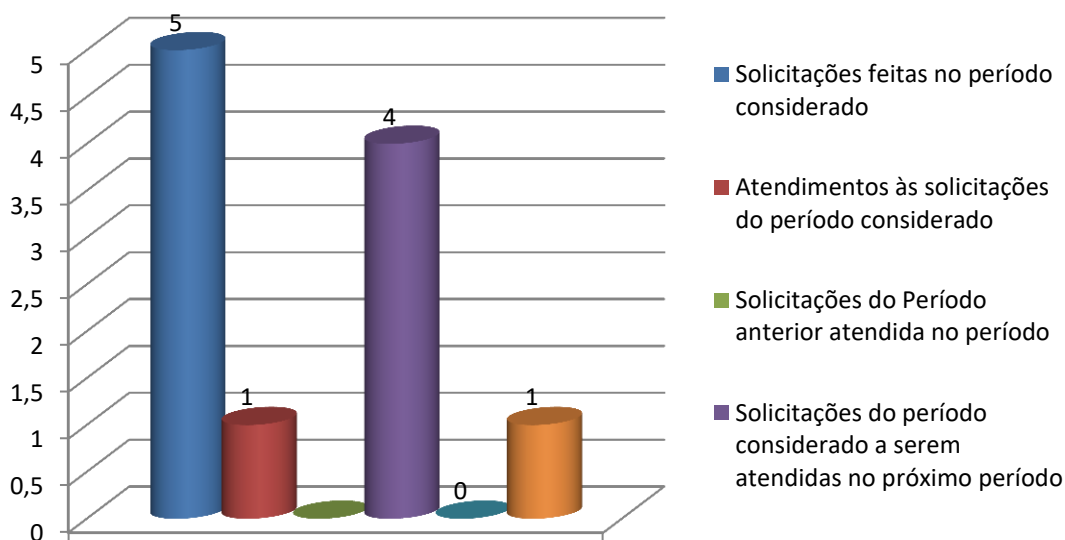
Evento	Total
Encaminhada ao Suporte Avançado	03
Atendimentos de solicitações feitas no Período	02
Rejeitadas	00
Atendimento de Solicitações feitas no período Anterior	09
Total de Atendimentos de Solicitações de Manutenção no Período	14



#### FERRAMENTA DE BI

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	05
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do Período anterior atendida no período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	04
Aguardando Homologação	00
Total de Atendimentos no período	01





## TREINAMENTO

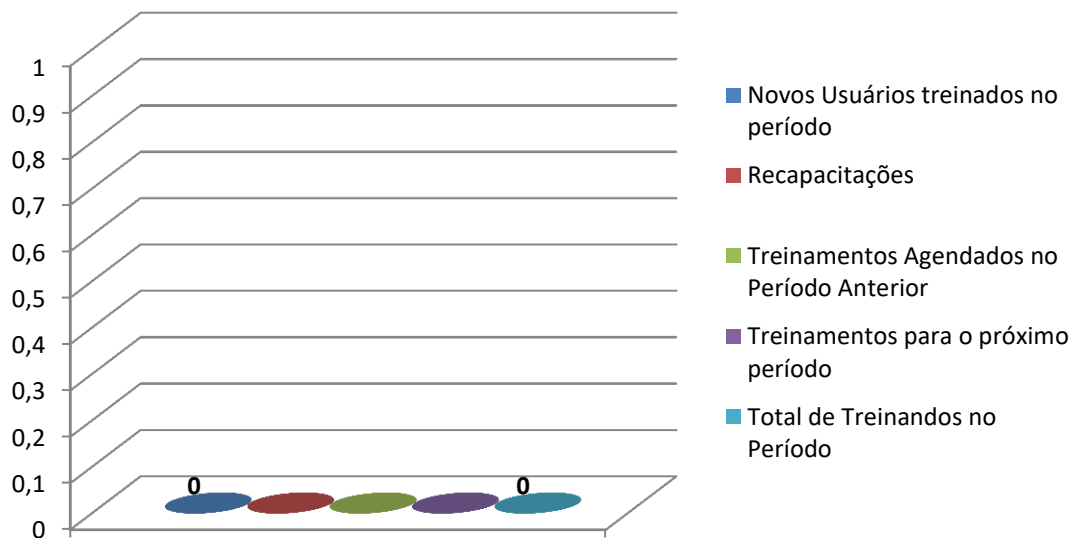
Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO e/ou Gestão da Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – Alemão).

Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado no Período:

Evento	Total
Novos usuários do Sistema treinados no período.	00
Recapitações realizadas no período	00
Treinamentos realizados agendados no período anterior	00
Treinamentos agendados para o próximo período	00
Total de Treinamentos no Período	00

<b>X</b>	Não Foram solicitados treinamentos no período
----------	---



### ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da VIVA 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.

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.

<b>X</b>	Não Foram solicitadas (realizadas) reuniões no período
----------	--

## ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS

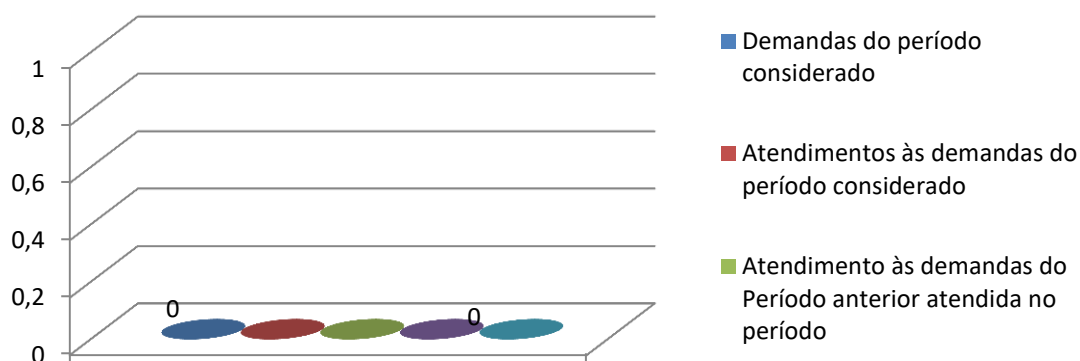
As atualizações de versão acontecem seguindo cronograma estabelecido em reunião gerencial de acordo com as novas demandas e alteração nos Módulos KLINIKOS e STOK.

## **SERVIÇO DISTRIBUIÇÃO**

A atividade se presta ao redirecionamento do serviço, pelo setor de desenvolvimento para o servidor da Unidade.

Resultado no Período:

Evento	Total
Demandas do período considerado	00
Atendimentos às demandas do período considerado	00
Atendimento às demandas do Período anterior atendida no período	00
Demandas do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	00



## 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, a Unidade de Pronto Atendimento do Alemão (UPA 24H – ALEMÃO) deve estar adequada 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 ORGANIZAÇÃO VIVA 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 das Unidades 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.

# ANEXOS

ANEXO I – Mapa de Chamados pelo Sistema

ANEXO II - Backup

ANEXO III – Serviço DBA

ANEXO IV – Serviço Faturamento

ANEXO V – Serviço BI

ANEXO VI – Mapa de Manutenções

ANEXO VII – Atendimento por E-mail

ANEXO VIII– Relação de Profissionais

# ANEXO I

**MAPA DE CHAMADOS**  
**UNIDADE**  
**MARÇO / 2018**

Ticket	De	Descrição	Aplicação	Estado	Criado	Fechado
10161090	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	Boa tarde.Prezados, nossos médicos não estão conseguindo fazer prescrição demedicamentos.Att.Charles LuisAuxiliar Administrativo-- * NIR / UPA Complexo Alemão** Estrada Itararé, 951 / Complexo Alemão – RJ** Tel.: 3868 - 3948 / 3881-1656 / 98498-3198*-	Prescrição	Fechado	02/03/2018	02/03/2018
10161231	Sabrina Guimarães dos Santos Aluizio <sabrinaguimaraes@vivario.org.br>	Boa Tarde !!!!Prezados,Venho solicitar a inclusão do CID A27.0, pois necessito notificar umpaciente e o mesmo não encontra-se parametrizado, conforme print abaixo.Desde já agradeço a atenção.Atenciosamente,Sabrina GuimarãesCoordenadora de EnfermagemUPA Complexo do Alemãosabrinaguimaraes@vivario.org.br	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	05/03/2018	05/03/2018
10161267	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	Boa noitePrezados.Informo que a Dra. Ana Carolina Castro Cortes (CRM: 52.0111088-8), não estáconseguindo acessar o sistema Klinikos, pois não se lembra de seu login.Gostaria de saber se teria como recuperar o login e senha da mesma?Att.Ricardo RichardAuxiliar Administrativo-- * NIR / UPA Complexo Alemão** Estrada Itararé, 951 / Complexo Alemão – RJ** Tel.: 3868 - 3948 / 3881-1656 / 98498-3198*-	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	05/03/2018	06/03/2018

10161925	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	----- Mensagem encaminhada -----De: Carlos Eduardo Francisco <cesf_2001@hotmail.com>Data: 14 de março de 2018 09:35Assunto: Erro na prescrição do klinicosPara: "solicitacaodeexame.upaca@gmail.com" <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>Enviado do m	Prescrição	Nível Avançado	14/03/2018	
10161942		Chamado 10161942 agrupado com 10161925.	MÓDULO KLINIKOS	Agrupado	14/03/2018	Agrupado
10162020	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	Bom diaPrezados.Informo que os profissionais da unidade estão com dificuldade para utilizaro sistema KLINIKOS nos consultórios médico, o mesmo está apresentando erro.Att.Ricardo RichardAuxiliar Administrativo-- * NIR / UPA Complexo Alemão** Estrada Itararé, 951 / Complexo Alemão – RJ** Tel.: 3868 - 3948 / 3881-1656 / 98498-3198*-	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	15/03/2018	15/03/2018
10162021		Chamado 10162021 agrupado com 10162020.	MÓDULO KLINIKOS	Agrupado	15/03/2018	Agrupado
10162041	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	Bom diaPrezados.Venho através desta informar que a técnica de enfermagem Maria IsabelBorges de Aguiar, matrícula:00020267, não consegue acessar o sistema pois amesma não lembra da senha.Att.Ricardo RichardAuxiliar Administrativo-- * NIR / UPA Complexo Alemão** Estrada Itararé, 951 / Complexo Alemão – RJ** Tel.: 3868 - 3948 / 3881-1656 / 98498-3198*-	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	15/03/2018	15/03/2018
10162489	UPA COMPLEXO ALEMÃO UPA <solicitacaodeexame.upaca@gmail.com>	Solicito intervenção no painel de chamadas do Upa Alemão, pois o mesmo estaapresentando uma mensagem de erro ao iniciar.Att-- * NIR / UPA Complexo Alemão** Estrada Itararé, 951 / Complexo Alemão – RJ** Tel.: 3868 - 3948 / 3881-1656 / 98498-3198*-	Painel de chamada	Fechado	21/03/2018	22/03/2018
10162691	Sabrina Guimarães dos Santos Aluizio <sabrinaguimaraes@vivari	Boa Tarde !!!!Prezados,Venho solicitar a inclusão do CID T44.1, pois necessito notificar umpaciente e o mesmo não encontra-se parametrizado, conforme print abaixo.Desde já	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	23/03/2018	23/03/2018



	o.org.br>	agradeço a atenção. Atenciosamente, Sabrina Guimarães Coordenadora de Enfermagem UPA Complexo do Alemão <a href="mailto:sabrinaguimaraes@vivario.org.br">sabrinaguimaraes@vivario.org.br</a>				
10163112	Sabrina Guimarães dos Santos Aluizio < <a href="mailto:sabrinaguimaraes@vivario.org.br">sabrinaguimaraes@vivario.org.br</a> >	Bom Dia!!! Boa Tarde!!!! Prezados, Venho solicitar a inclusão do CID Y000, pois necessito notificar um paciente e o mesmo não encontra-se parametrizado, conforme print abaixo. Desde já agradeço a atenção. Atenciosamente, Sabrina Guimarães Coordenadora de Enfermagem UPA Complexo do Alemão <a href="mailto:sabrinaguimaraes@vivario.org.br">sabrinaguimaraes@vivario.org.br</a>	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	29/03/2018	29/03/2018



2 Alta

## Ticket#10162021 — UPA ALEMÃO - DESCRIÇÃO DE ERRO - KLINIKOS

Informação do Chamado		Informação do Cliente	
<b>Tipo:</b>	Incidente::Falha	<b>Título:</b>	UPA COMPLEXO DO ALEMÃO
<b>Estado:</b>	agrupado	<b>Nome:</b>	UPA COMPLEXO DO ALEMÃO
<b>Bloqueio:</b>	desbloqueado	<b>Sobrenome:</b>	.
<b>Fila:</b>	SD	<b>Login:</b>	upa.alemao
<b>Proprietário:</b>	Kelen Torres Saavedra Leal	<b>E-mail:</b>	upaalemao@vivario[...]
<b>Serviço:</b>	Aplicação::UPA24H	<b>Comentário:</b>	SMS Rio de Janeiro
<b>Estado de Incidente do Serviço:</b>	Operacional	<b>Chamados Abertos (2)</b>	
<b>Acordo de Nivel de Serviço:</b>	ECO-048h 8x5		
<b>Críticidade:</b>	4 Alto		
<b>Prioridade:</b>	2 Alta		
<b>ID do Cliente:</b>	VivaRio		
<b>Tempo Contabilizado:</b>	0		
<b>Ação:</b>	-		

## 1 Artigo(s)

Idade: 20 D 23 h – Criado: 15/03/2018 10:34  
 Filtro de Artigo: Configurar  
 Artigo Ver: Exibir Um Artigo Exibir Todos os Artigos

## #1 – Ticket Merged

Criado: 15/03/2018 11:47 por Kelen Torres Saavedra Leal  
**Assunto:** Ticket Merged  
 Merged Ticket 10162021 to 10162020.

## Associado: Chamado

Ticket#	Título	Fila	Estado	Criado	Associado como
10162020	UPA ALEMÃO - DESCRIÇÃO DE ERRO - KLINIKOS	SD	fechado com êxito	15/03/2018 10:32:30	Paí

Desenvolvido por OTRS 3.3.8



2 Alta

## Ticket#10161942 — UPA ALEMÃO - Erro de prescrição paciente Enzo.

Informação do Chamado		Informação do Cliente	
<b>Tipo:</b>	Incidente::Falha	<b>Título:</b>	UPA COMPLEXO DO ALEMÃO
<b>Estado:</b>	agrupado	<b>Nome:</b>	UPA COMPLEXO DO ALEMÃO
<b>Bloqueio:</b>	desbloqueado	<b>Sobrenome:</b>	.
<b>Fila:</b>	SD	<b>Login:</b>	upa.alemao
<b>Proprietário:</b>	Kelen Torres Saavedra Leal	<b>E-mail:</b>	upaalemao@vivario[...]
<b>Serviço:</b>	Aplicação::UPA24H	<b>Comentário:</b>	SMS Rio de Janeiro
<b>Estado de Incidente do Serviço:</b>	Operacional	<b>Chamados Abertos (2)</b>	
<b>Acordo de Nivel de Serviço:</b>	ECO-048h 8x5		
<b>Críticidade:</b>	4 Alto		
<b>Prioridade:</b>	2 Alta		
<b>ID do Cliente:</b>	VivaRio		
<b>Tempo Contabilizado:</b>	0		
<b>Ação:</b>	-		

## 1 Artigo(s)

Idade: 21 D 22 h – Criado: 14/03/2018 11:18  
 Filtro de Artigo:   
 Artigo Ver:

## #1 – Ticket Merged

Criado: 14/03/2018 12:01 por Kelen Torres Saavedra Leal  
**Assunto:** Ticket Merged  
 Merged Ticket 10161942 to 10161925.

## Associado: Chamado

Ticket#	Título	Fila	Estado	Criado	Associado como
10161925	Fwd: Erro na prescrição do clínicos	SD	encaminhado para 2º nível	14/03/2018 09:35:06	Pai

Desenvolvido por OTRS 3.3.8



2 Alta

## Ticket#10161925 — Fwd: Erro na prescrição do clinicos

## Informação do Chamado

**Tipo:** Incidente::Falha  
**Estado:** encaminhado para 2º nível  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Jessica Cristina Abreu Costa  
**Serviço:** Aplicação::Prescrição  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional  
**Acordo de Nível de Serviço:** ECO-048h 8x5  
**Prazo de Solução:** -373 h 58 m  
 20/03/2018 20:00  
**Críticidade:** 3 Normal  
**Prioridade:** 2 Alta  
**Revisão Requisitada:** Não  
**ID do Cliente:** VivaRio  
**Tempo Contabilizado:** 0  
**Ação:** -  
**Redmine:** 15353

## Informação do Cliente

**Título:** UPA COMPLEXO DO ALEMÃO  
**Nome:** UPA COMPLEXO DO ALEMÃO  
**Sobrenome:** .  
**Login:** upa.alemao  
**E-mail:** upaalemao@vivario[...]  
**Comentário:** SMS Rio de Janeiro

## Chamados Abertos (2)

## 9 Artigo(s)

Idade: 22 D 0 h — Criado: 14/03/2018 09:35  
 Filtro de Artigo:  Configurar  
 Artigo Ver:  Exibir Um Artigo  Exibir Todos os Artigos

## #8 – Erro de prescrição paciente Enzo.

Criado: 14/03/2018 12:46 por Jessica Cristina Abreu Costa  
**De:** Service Desk ECO Sistemas  
**Para:** Solicitacaodeexame Upaca  
**Cópia:** upaalemao@vivario.org.br  
**Assunto:** Erro de prescrição paciente Enzo.

Por favor, ao responder o e-mail relacionado ao TICKET, mantenha o número e a descrição no campo **ASSUNTO**.

Caro(a) Administração da UPA Alemão

Boa tarde, Verificamos e não tem erro para prescrever, encontramos a prescrição da DR Kelly, segue o anexo para melhor entendimento. Quanto a tela de erro gerada ao tentar imprimir a prescrição, estamos verificando que esta gerando o relatório de pedido de controlado e já esta sendo encaminhado para a equipe de segundo nível.

Cordialmente,

## Associado: Chamado

Ticket#	Título	Fila	Estado	Criado	Associado como
10161942	UPA ALEMÃO - Erro de prescrição paciente Enzo.	SD	agrupado	14/03/2018 11:18:04	Filho

Desenvolvido por OTRS 3,3,8

UPA 24h  
E importante orientar o paciente quanto à obrigatoriedade de Nº do CPF.

Código 72150880012  
Profissional  
Eduarda 1 Ano  
Sexo F

Nome: SOPHIA VITORIA DOS SANTOS SANTIAGO  
Código CNS  
Número de Registro Profissional: **72150880029**

Profissional e Especialidade Clínica de Encerramento  
Profissional: **LEILA MARQUES MENEZES** Especialidade Clínica: **PEDIATRIA**

Data/Hora Acoplamento: 06/08/2016 08:28 Data/Hora Encerramento: **06/08/2016 23:00** Tempo permanência: 14h32m

Clique aqui para visualizar a Classificação de Risco.

Alerta

Data	Descrição
Nenhum registro encontrado.	

Peso Aproximado (kg)	Pressão Arterial (mmHg)	Pulso (bpm)	Freq. Resp. (bpm)	Temperatura (°C)	Sat. O2 (%)	HST (mg/dl)
2.8	/					

Atividade Principal

Abriu Menu - OIA, admopa || 14/03/2018 || UPA COMPLEXO DO ALEMAO || eco || Status dos usuários || [Versão: U.2017.10.2]

18:05  
14/03/2018

**MAPA DE CHAMADOS  
GESTÃO  
MARÇO / 2018**

Ticket	De	Descrição	Aplicação	Estado	Criado	Fechado
10160962	Aleandra Aleixo <aleandraaleixo@vivario.org.br>	Bom dia,Gostaria de solicitar o envio dos arquivos de produção das UPAs deFevereiro 2018.Desde já agradecemos.Cordialmente,*Atenciosamente,**Aleandra Aleixo**Assistente de Informação. **Sistema da Informação - Viva Rio**Tel: (021) 2555-3750 Ramal: 3252*	Faturamento	Fechado	01/03/2018	02/03/2018
10161029	Juliana Moreira de Oliveira <julianamoreira@vivario.org.br>	Paulo/Cleiton,Na UPA Alemão constam: *217 CNS zerados* e diferenças nos procedimentosabaixo:fev/18 PROCEDIMENTOS klinikos ARQ-PA DIFERENÇA301060061 ATENDIMENTO DE URGENCIA EM ATENCAO ESPECIALIZADA Odontologia 0 - -301060096 ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO Clínica Médica3.786 3.725 -61Pediatría 1.940 1.898 -42Total 5.726 5.623 - 103301010048 CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃOESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO) Serviço Social 491 219 -272No aguardo do *novo arquivo*.Juliana FerreiraAnalista de Informações - UPAsO.S.S. Viva Rio(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99574-4650Rua do Russel, 76. 3º andar.Glória. Rio de Janeiro-RJ.*-- -----**Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima senecessário.*	Faturamento	Fechado	02/03/2018	02/03/2018

10161031	Juliana Moreira de Oliveira <julianamoreira@vivario.org.br>	Paulo/Cleiton, Na UPA Alemão constam: *795 CNS zerados* e diferenças nos procedimentos abaixo: fev/18 PROCEDIMENTOS Engenho Novo ARQ-PA DIFERENÇA 301060061 ATENDIMENTO DE URGENCIA EM ATENCAO ESPECIALIZADA Odontologia 91 95 4301060096 ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO Clínica Médica 5.443 5.373 -70 Pediatría 1.829 1.807 -22 Total 7.272 7.180 -92301010048 CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO) Serviço Social 71 71 0 No aguardo do *novo arquivo* Juliana Ferreira Analista de Informações - UPAs O.S.S. Viva Rio (21) 2555-3750 R. 3830/ (21) 99574-4650 Rua do Russel, 76. 3º andar. Glória. Rio de Janeiro-RJ.*----- -----**Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.*	Faturamento	Fechado	02/03/2018	02/03/2018
10162026	Dayane Pontes Souza da Fonseca <dayanepontes@vivario.org.br>	Prezados, bom dia! Por gentileza solicito que o perfil aplicado na UPA Alemão para doenças de notificação compulsórias seja implementado nas demais unidades. Desde já agradeço. Cordialmente, *Dayane Pontes* Analista de Informações - UPAs O.S.S. Viva Rio (21) 2555-3750 R. 3830/ (21) 99722-2210*----- *-----	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	15/03/2018	15/03/2018
10162584	Juliana Moreira de Oliveira <julianamoreira@vivario.org.br>	Cleiton, conforme conversamos, a SES nos demandou o envio diário do relatório de *atendimento por profissional*, porém o mesmo contém a informação do Nome e CID do paciente. A divulgação destas informações em conjunto, infringe o código de ética médica, ou seja, só podemos divulgar ou o nome ou o CID. Com isso tenho duas sugestões para resolver esta demanda: 1) Desabilitar esta variável *"Nome do paciente"* do relatório (mas não sei como é a demanda	MÓDULO KLINIKOS	Fechado	22/03/2018	28/03/2018

		<p>deste relatório, se tem alguma unidade que utiliza ele da forma como está)2) Colocar a opção de extração no formato de "Analítico" (relatório da forma que é hoje) e "Sintético" (desabilitando a variável *"Nome do Paciente"*). Peço que avalie esta demanda o mais breve possível e nos informe tempo/resposta para a solução da mesma. Obrigada. Att, Juliana Ferreira Analista de Informações - UPAs O.S.S. Viva Rio (21) 2555-3750 R. 3830/ (21) 99574-4650 Rua do Russel, 76. 3º andar. Glória. Rio de Janeiro-RJ.*-- -----**Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.*</p>				
10161399	<p>Mariana Zacharias de Araujo &lt;marianaaraujo@vivario.org.br&gt;</p>	<p>Bom dia. Não consigo acessar controle de indicadores - carga conforme print enviado. Assim não consigo acompanhar quais unidades estão atualizadas ou não. Solicito suporte. desde já grata, Att.,-- Mariana Araujo Analista de Informação III - AP 3.10.S.S. Viva Rio Rua do Russel, 76. 3º andar &lt;<a href="https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g">https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g</a>&gt; Glória. Rio de Janeiro-RJ &lt;<a href="https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g">https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g</a>&gt;. *Telefone - (21) 2555-3750 / R: 3216*</p>	INTUS	Nível Avançado	07/03/2018	



10161961	Mariana Zacharias de Araujo <marianaaraujo@vivario.org.br>	Boa tarde.O Intus está inoperante, solicito suporte para normalização e acesso.Atenciosamente,-- Mariana AraujoAnalista de Informação III - AP 3.10.S.S. Viva RioRua do Russel, 76. 3º andar< <a href="https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g">https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g</a> >Glória. Rio de Janeiro-RJ< <a href="https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g">https://maps.google.com/?q=Rua+do+Russel,+76.+3%C2%BA+andar+Gl%C3%B3ria.+Rio+de+Janeiro-RJ&amp;entry=gmail&amp;source=g</a> >.*Telefone - (21) 2555-3750 / R: 3216*	INTUS	Fechado	14/03/2018	14/03/2018
----------	---	---	-------	---------	------------	------------

1 Muito alta

## Ticket#10161399 — OSS VIVA RIO - Atualização Intus

Informação de Processo		Informação do Cliente	
<b>Tipo:</b>	Incidente: Falha	<b>Título:</b>	OSS VIVARIO INTUS
<b>Estado:</b>	encaminhado para 2º nível	<b>Nome:</b>	OSS VIVARIO INTUS
<b>Bloqueio:</b>	desbloqueado	<b>Sobrenome:</b>	.
<b>Fila:</b>	SD	<b>Login:</b>	di.vivario.intus
<b>Proprietário:</b>	Kelen Torres Saavedra Leal	<b>E-mail:</b>	oss.vivario.intus[...]
<b>Serviço:</b>	Aplicação: INTUS	<b>Chamados Abertos (0)</b>	
<b>Estado de Incidente do Serviço:</b>	Operacional		
<b>Acordo de Nível de Serviço:</b>	ECO-048h 8x5		
<b>Prazo de Solução:</b>	-542 h 8 m 13/03/2018 20:00		
<b>Críticidade:</b>	4 Alto		
<b>Prioridade:</b>	1 Muito alta		
<b>Revisão Requisitada:</b>	Não		
<b>ID do Cliente:</b>	OSS VIVARIO		
<b>Tempo Contabilizado:</b>	0		
<b>Processo:</b>	<b>Atividade:</b>		
<b>Ação:</b>	-		
<b>Redmine:</b>	15087		

## 4 Artigo(s)

Idade: 29 D 0 h – Criado: 07/03/2018 09:41

## Informação de Processo

Filtro de Artigo:  Configurar  
Artigo Ver:  Exibir Um Artigo  Exibir Todos os Artigos

## #3 – Atualização Intus

Criado: 07/03/2018 10:14 por Kelen Torres Saavedra Leal  
**De:** Service Desk ECO Sistemas  
**Para:** marianaaraujo@vivario.org.br  
**Cópia:** Fernando Dapper, Oss Vivario Intus  
**Assunto:** Atualização Intus

Por favor, ao responder o e-mail relacionado ao TICKET, mantenha o número e a descrição no campo **ASSUNTO**.

Caro(a) VivaRio Intus

Bom dia !!!

Comunico que sua solicitação foi encaminhada para equipe solucionadora. E assim que eles retornarem enviaremos a resposta imediatamente.

Cordialmente,  
 Kelen Torres Saavedra Leal  
 atendimento@ecosistemas.com.br  
 Service Desk - Eco Sistemas  
 (21) 98671-1461

07/03/2018 09:41 - Mariana Zacharias de Araujo escreveu:  
 Bom dia,

Não consigo acessar controle de indicadores - carga conforme print enviado.  
 Assim não consigo acompanhar quais unidades estão atualizadas ou não.  
 Solicito suporte,

desde já grata,

Att.,

—  
 Mariana Araujo  
 Analista de Informação III - AP 3.1  
 O.S.S. Viva Rio  
[Rua do Russel, 76, 3º andar](#)  
[Glória, Rio de Janeiro-RJ](#)  
 Telefone - (21) 2555-3750 / R: 3216

# ANEXO II

**MAPA DE MANUTENÇÃO**  
**Módulo KLINKOS**  
**GESTÃO**  
**FEVEREIRO / 2018**

Número	Situação	Título	Criado em	Concluído	Tipo da Demanda
14715	Concluída	DIVERGENCIAS - KLINIKOS E INTUS - URGENTE SES	27/02/2018 18:05 h	08/03/2018 11:33 h	Não Planejada
14413	Concluída	Versão U.2017.12.0 - Laboratório - Relatório estatístico por Destino_Erro ao gerar relatório	19/02/2018 11:21 h	13/03/2018 10:44 h	Planejada
14387	Concluída	Versão U.2017.12.0 - Urgência e Emergência - Relatório de prescrição de Antibiótico_Erro	16/02/2018 15:53 h	14/03/2018 11:35 h	Planejada
14333	Concluída	Versão U.2017.12.0 - Urgência e Emergência - Relatório de produção de enfermagem	15/02/2018 11:51 h	14/03/2018 11:19 h	Planejada
14247	Concluída	UPA OSS VIVARIO - Extrações	07/02/2018 18:06 h	09/02/2018 00:50 h	Planejada

**MAPA DE MANUTENÇÃO  
MÓDULO STOK  
GESTÃO  
FEVEREIRO / 2018**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
14137	Concluída	VIVA - UPAS - Planilha de receitas dispensadas	05/02/2018 12:25 h	05/02/2018 17:01 h	Planejada

# ANEXO III

## SERVIÇO DBA MARÇO / 2018

Número	Situação	Título	Criado em	Concluído	Tipo da Demanda
15787	Concluída	VIVA - Criação de banco STOK_MOBILE	23/03/2018 17:08 h	26/03/2018 10:08 h	Planejada
15525	Concluída	VIVA - UPA - ALEMAO / CF ZILDA ARNS - atualização dados Prescrição	19/03/2018 12:07 h	19/03/2018 12:14 h	Planejada
15511	Concluída	Solicito a geração da planilha dos dados do OTRS ate a data de hoje.	19/03/2018 10:02 h	19/03/2018 10:37 h	Planejada
15465	Concluída	UPA Alemão - Criação de Índice para melhoramento de performance	16/03/2018 15:33 h	16/03/2018 15:57 h	Planejada
15289	Concluída	Liberação de acesso VIVA-RIO	13/03/2018 11:59 h	13/03/2018 12:28 h	Não Planejada
14921	Concluída	Leitura dos registros do OTRS para o período 01/01/2017 até a data de hoje.	02/03/2018 12:23 h	02/03/2018 14:58 h	Planejada
14819	Concluída	Atualização do sistema Faturamento para versão a F.2018.02.1 - UPA Alemão	01/03/2018 12:11 h	01/03/2018 12:48 h	Planejada

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	23/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Imediata	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.10 hora
<b>Versão:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Produto/Setor:</b>	STOK
<b>Tipo da Demanda:</b>	Planejada	<b>Ambiente:</b>	Desenvolvimento
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Hora Prevista :</b>	
<b>Situação Ticket OTRS:</b>		<b>Versão Atual-Atuação:</b>	
<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não	<b>Versão a Atualizar-Atuação :</b>	
<b>Motivo Rejeição:</b>			
<b>Descrição</b>			
Solicito que seja criado um			
Servidor 10.2.0.74,1621			
Banco STOK_MOBILE			
A ser utilizado pelos aplicativos MOBILE com informações do STOK nos diversos clientes			
Dar acesso ao usuário STOK			

**Histórico****#1 - 26/03/2018 10:08 h - Robson Souza**

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

Banco criado e com acesso ao usuário STOK.

**#2 - 26/03/2018 10:08 h - Robson Souza**

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

fechado



## DBA - Serviço #15511

Serviço # 15449 (Concluída): [OSS VIVARIO] Solicitação da Planilha com a relação dos Tickets que foram abertos pelas UPAs, sob a gestão da OSS VIVA RIO, no OTRS.



### Solicito a geração da planilha dos dados do OTRS ate a data de hoje.

19/03/2018 10:02 h - Elizabeth Mocny

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	19/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Robson Souza	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.41 hora
<b>Versão:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Produto/Setor:</b>	SETOR-CONTRATO
<b>Tipo da Demanda:</b>	Planejada	<b>Ambiente:</b>	Produção
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Hora Prevista :</b>	
<b>Situação Ticket OTRS:</b>		<b>Versão Atual-Atuação:</b>	
<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não	<b>Versão a Atualizar-Atuação :</b>	
<b>Motivo Rejeição:</b>			
<b>Descrição</b>			
Solicito a geração da planilha dos dados do OTRS ate a data de hoje.			

### Histórico

#### #1 - 19/03/2018 10:02 h - Elizabeth Mocny

- Tarefa pai ajustado para #15449

#### #2 - 19/03/2018 10:36 h - Robson Souza

- Arquivo Relatório de 01 Jan a 19 Mar de 2018(Beth).xlsx adicionado

em anexo

#### #3 - 19/03/2018 10:36 h - Robson Souza

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

feito

#### #4 - 19/03/2018 10:37 h - Robson Souza

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

fechado

### Arquivos

Relatório de 01 Jan a 19 Mar de 2018(Beth).xlsx	1,84 MB	19/03/2018	Robson Souza
---	---------	------------	--------------

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	16/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.30 hora
<b>Versão:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Produto/Setor:</b>	UPA 24H
<b>Tipo da Demanda:</b>	Planejada	<b>Ambiente:</b>	Produção
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Hora Prevista :</b>	
<b>Situação Ticket OTRS:</b>		<b>Versão Atual-Atuação:</b>	
<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não	<b>Versão a Atualizar-Atuação :</b>	
<b>Motivo Rejeição:</b>			
<b>Descrição</b>			
Senhores; Por favor, criar índice para melhorar a performance na exportação do arquivo de produção BPA.			
Att; <b>Paulo Sá</b> 16/03/2018			

**Histórico****#1 - 16/03/2018 15:33 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de Aberta para Aguardando Execução

**#2 - 16/03/2018 15:57 h - Robson Souza**

- Situação alterado de Aguardando Execução para Em Execução

```
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_producao_ambulatorial_individualizado
ON [dbo].[producao_ambulatorial_individualizado] ([bpai_competencia],[unid_codigo])
INCLUDE ([proc_codigo],[proc_qtde],[bpai_status])
GO
```

```
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_producao_ambulatorial_individualizado_bpai
ON [dbo].[producao_ambulatorial_individualizado] ([bpai_competencia],[unid_codigo])
INCLUDE
([atend_data],[pac_nome],[pac_nascimento],[pac_sexo],[raca_codigo],[etnia_codigo],[pac_cartao_nsaude],[mun_codigo],[proc_codigo],[proc_qtde],[cbo_codigo],[cid_codigo],[carint_codigo],[num_autorizacao],[prof_cns],[bpai_status],[classificacao],[servico],[pac_nacionalidade],[pac_telefone],[pac_cep_sequencial],[pac_endereco_num],[pac_endereco_comp],[pac_email])
GO
```

#3 - 16/03/2018 15:57 h - Robson Souza

- Situação alterado de *Em Execução* para *Concluída*

fechado



<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	13/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Robson Souza	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Produto/Setor:</b>	SETOR-DBA
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Ambiente:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Hora Prevista :</b>	
<b>Situação Ticket OTRS:</b>		<b>Versão Atual-Atuação:</b>	
<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não	<b>Versão a Atualizar-Atuação :</b>	
<b>Motivo Rejeição:</b>			
<b>Descrição</b>			
Boa tarde prezados, Solicito a liberação de acesso na central VIVA RIO para o usuário ecobi			

**Histórico****#1 - 13/03/2018 12:27 h - Robson Souza**

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

Acessamos o servidor da unidade 10.171.20.157, foi removido roles de admin para o login ecobi.

**#2 - 13/03/2018 12:28 h - Robson Souza**

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

Fechado

## DBA - Serviço #14921

Serviço # 14727 (Concluída): [OSS VIVARIO] Solicitação da Planilha com a relação dos Tickets que foram abertos pelas UPAs, sob a gestão da OSS VIVA RIO, no OTRS.



### Leitura dos registros do OTRS para o periodo 01/01/2017 até a data de hoje.

02/03/2018 12:23 h - Elizabeth Mocny

<b>Situação:</b> Concluída	<b>Início:</b> 02/03/2018
<b>Prioridade:</b> Normal	<b>Data prevista:</b>
<b>Atribuído para:</b> Robson Souza	<b>Tempo estimado:</b> 0.00 hora
<b>Categoria:</b>	<b>Tempo gasto:</b> 0.00 hora
<b>Versão:</b>	
<b>Cliente:</b> VIVA RIO	<b>Motivo Interrupção:</b>
<b>Tipo da Demanda:</b> Planejada	<b>Produto/Setor:</b>
<b>Ticket OTRS:</b>	<b>Ambiente:</b>
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	<b>Hora Prevista :</b>
<b>Possui Anexo no OTRS:</b> Não	<b>Versão Atual-Atuação:</b>
<b>Motivo Rejeição:</b>	<b>Versão a Atualizar-Atuação :</b>
<b>Descrição</b> Solicito a Leitura dos registros do OTRS para o periodo 01/01/2017 até a data de hoje.  Com o objetivo da entrega de tickets para os contratos.  Atenciosamente Elizabeth Mocny	

### Histórico

#### #1 - 02/03/2018 12:24 h - Elizabeth Mocny

- Tarefa pai ajustado para #14727
- Cliente alterado de ECO para VIVA RIO

#### #2 - 02/03/2018 14:57 h - Robson Souza

- Arquivo Relatório de 01 jan a 02 mar de 2018 (Beth).xlsx adicionado
- Situação alterado de Aberta para Em Execução

Segue em anexo

#### #3 - 02/03/2018 14:58 h - Robson Souza

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

fechado

### Arquivos

Relatório de 01 jan a 02 mar de 2018 (Beth).xlsx	1,39 MB	02/03/2018	Robson Souza
--	---------	------------	--------------

## DBA - Serviço #14819

Serviço # 14739 (Concluída): Atualização do sistema Faturamento para versão a F.2018.02.1 - UPA Alemão

### Atualização do sistema Faturamento para versão a F.2018.02.1 - UPA Alemão

01/03/2018 12:11 h - Marcelle Tavares



<b>Situação:</b> Concluída	<b>Início:</b> 01/03/2018
<b>Prioridade:</b> Normal	<b>Data prevista:</b> 01/03/2018
<b>Atribuído para:</b> Robson Souza	<b>Tempo estimado:</b> 0.00 hora
<b>Categoria:</b>	<b>Tempo gasto:</b> 0.00 hora
<b>Versão:</b>	<b>Motivo Interrupção:</b>
<b>Cliente:</b> VIVA RIO	<b>Produto/Setor:</b>
<b>Tipo da Demanda:</b> Planejada	<b>Ambiente:</b>
<b>Ticket OTRS:</b>	<b>Hora Prevista :</b>
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	<b>Versão Atual-Aplicação:</b>
<b>Possui Anexo no OTRS:</b> Não	<b>Versão a Atualizar-Aplicação :</b>
<b>Motivo Rejeição:</b>	

**Descrição**  
Senhores;  
Por favor, atualizar as bases de treinamento e posteriormente a base de produção do sistema Faturamento para a versão "F.2018.02.1".  
  
Att;  
Paulo Sá  
28/02/2018

#### Histórico

##### #1 - 01/03/2018 12:48 h - Robson Souza

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

Procedure atualizada

##### #2 - 01/03/2018 12:48 h - Robson Souza

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

Fechado

# ANEXO IV

**SERVIÇO FATURAMENTO**  
**MARÇO / 2018**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
14901	Concluída	[UPA ALEMÃO] VALIDAÇÃO PRODUÇÃO - UPA ALEMÃO - FEVEREIRO/2018	02/03/2018 09:10 h	02/03/2018 16:43 h	Não Planejada
14817	Concluída	Arquivos de produção UPAS (BPA)	01/03/2018 11:11 h	01/03/2018 16:04 h	Planejada



## Faturamento - Serviço #16095

### OSS VIVARIO - Extrações mensais

03/04/2018 13:52 h - Paulo Sa



<b>Situação:</b> Concluída	<b>Início:</b> 03/04/2018
<b>Prioridade:</b> Normal	<b>Data prevista:</b>
<b>Atribuído para:</b> Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b> 0.00 hora
<b>Categoria:</b>	<b>Tempo gasto:</b> 4.00 horas
<b>Versão:</b>	
<b>Cliente:</b> VIVA RIO	<b>Possui Anexo no OTRS:</b> Não
<b>Módulo/Funcionalidade de Faturam.:</b>	<b>Motivo Rejeição:</b>
<b>Tipo da Demanda:</b> Não Planejada	<b>Motivo Interrupção:</b>
<b>Ticket OTRS:</b>	<b>Ambiente:</b> Produção
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	

#### Descrição

Senhores;  
Todos os meses são enviadas planilhas com extrações mensal.

Chamado para extração do mês: 03/2018

Att;  
**Paulo Sá**  
03/04/2018

#### Histórico

##### #1 - 03/04/2018 13:54 h - Paulo Sa

- Arquivo 03\_18\_Procedimentos\_Faturamento.xlsx adicionado
- Arquivo 03\_18\_Producao\_Geral\_VIVA.xlsx adicionado
- Arquivo 03\_18\_Procedimentos\_viva.xlsx adicionado
- Tipo alterado de Corretiva para Serviço
- Situação alterado de Aberta para Em Execução
- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

Senhores;  
Seguem anexadas as planilhas com as extrações.

Att;  
**Paulo Sá**  
03/04/2018

##### #2 - 03/04/2018 13:54 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

#### Arquivos

03_18_Procedimentos_Faturamento.xlsx	33,8 KB	03/04/2018	Paulo Sa
03_18_Producao_Geral_VIVA.xlsx	11,1 MB	03/04/2018	Paulo Sa



## Faturamento - Serviço #14901

### [UPA ALEMÃO] VALIDAÇÃO PRODUÇÃO - UPA ALEMÃO - FEVEREIRO/2018

02/03/2018 09:10 h - Edilson Bezerra



<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	02/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Alta	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	2.00 horas
<b>Versão:</b>		<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Módulo/Funcionalidade de Faturam.:</b>	Faturamento	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Ambiente:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10161029		
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	fechado		

**Descrição**  
Bom dia!!!  
Cliente informa que na UPA Alemão constam: 217 CNS zerados e diferenças nos procedimentos (anexo)

#### Histórico

##### #1 - 02/03/2018 16:43 h - Paulo Sa

- Tipo alterado de Corretiva para Serviço
- Situação alterado de Aberta para Em Execução
- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

Senhores;

Foram atualizados os cadastros dos profissionais encontrados na planilha enviada. Corrigido a quantidade dos procedimentos 0301060096. Novo arquivo encaminhado por e-mail para o cliente.

Att;

**Paulo Sá**  
02/03/2018

##### #2 - 02/03/2018 16:43 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

#### Arquivos

10161029 - Detalhes - Chamado - OTRS ITSM 3.3.11.html	61 KB	02/03/2018	Edilson Bezerra
---	-------	------------	-----------------

**Faturamento - Serviço #14817**  
**Arquivos de produção UPAS (BPA)**

01/03/2018 11:11 h - Jessica Costa



<b>Situação:</b> Concluída	<b>Início:</b> 01/03/2018
<b>Prioridade:</b> Normal	<b>Data prevista:</b>
<b>Atribuído para:</b> Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b> 0.00 hora
<b>Categoria:</b>	<b>Tempo gasto:</b> 6.00 horas
<b>Versão:</b>	
<b>Cliente:</b> VIVA RIO	<b>Possui Anexo no OTRS:</b> Não
<b>Módulo/Funcionalidade de Faturam.:</b>	<b>Motivo Rejeição:</b>
<b>Tipo da Demanda:</b> Planejada	<b>Motivo Interrupção:</b>
<b>Ticket OTRS:</b> Arquivos de produção UPAS.	<b>Ambiente:</b>
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	
<b>Descrição</b> Bom dia , Solicito o arquivo BPA das Unidades Upa Vivario. fevereiro 2018.	

**Histórico**

**#1 - 01/03/2018 16:01 h - Paulo Sa**

- Tipo alterado de Corretiva para Serviço
- Projeto alterado de UPA24h para Faturamento

**#2 - 01/03/2018 16:04 h - Paulo Sa**

- Arquivo PAUPACA RJ.FEV adicionado
- Arquivo PAUPAENGENHORJ.FEV adicionado
- Arquivo PAUPAILHA RJ.FEV adicionado
- Arquivo PAUPAIRAJA RJ.FEV adicionado
- Arquivo PAUPAMARE RJ.FEV adicionado
- Arquivo PAUPAPENHA RJ.FEV adicionado
- Arquivo PAUPASEAP RJ.FEV adicionado
- Situação alterado de Aberta para Em Execução
- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

Senhores;  
Seguem os arquivos de produção.

Att;  
**Paulo Sá**  
01/03/2018

**#3 - 01/03/2018 16:04 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

**Arquivos**

PAUPACA RJ.FEV	6,48 MB	01/03/2018
PAUPAENGENHORJ.FEV	4,8 MB	01/03/2018
PAUPAILHA RJ.FEV	2,21 MB	01/03/2018
PAUPAIRAJA RJ.FEV	4,8 MB	01/03/2018
PAUPAMARE RJ.FEV	4,82 MB	01/03/2018
PAUPAPENHA RJ.FEV	4,79 MB	01/03/2018
PAUPASEAP RJ.FEV	335 KB	01/03/2018



Paulo Sa  
Paulo Sa  
Paulo Sa  
Paulo Sa  
Paulo Sa

**SERVIÇO FATURAMENTO**  
**PROCEDIMENTOS 1**  
**MARÇO / 2018**

<b>Procedimento</b>	<b>Dia</b>	<b>Total por Dia</b>
ELETRO	1	2
ELETRO	12	1
ELETRO	13	2
ELETRO	21	1
CURATIVO	3	2
CURATIVO	4	1
CURATIVO	6	1
CURATIVO	11	2
CURATIVO	14	1
CURATIVO	18	1
CURATIVO	22	1
CURATIVO	23	1
CURATIVO	26	1
CURATIVO	27	3
CURATIVO	29	1
CURATIVO	31	2
SUTURA	3	2
SUTURA	4	1
SUTURA	6	1
SUTURA	11	2
SUTURA	14	1
SUTURA	18	1
SUTURA	22	1
SUTURA	26	1
SUTURA	27	3
SUTURA	29	1
SUTURA	31	2
NEBULIZACAO	1	26
NEBULIZACAO	2	10
NEBULIZACAO	3	12
NEBULIZACAO	4	3
NEBULIZACAO	5	10

NEBULIZACAO	6	39
NEBULIZACAO	7	9
NEBULIZACAO	8	9
NEBULIZACAO	9	14
NEBULIZACAO	10	8
NEBULIZACAO	11	11
NEBULIZACAO	12	27
NEBULIZACAO	13	16
NEBULIZACAO	14	8
NEBULIZACAO	15	16
NEBULIZACAO	16	4
NEBULIZACAO	17	15
NEBULIZACAO	18	20
NEBULIZACAO	19	21
NEBULIZACAO	20	14
NEBULIZACAO	21	18
NEBULIZACAO	22	21
NEBULIZACAO	23	14
NEBULIZACAO	24	22
NEBULIZACAO	25	12
NEBULIZACAO	26	13
NEBULIZACAO	28	6
NEBULIZACAO	29	20
NEBULIZACAO	30	29
NEBULIZACAO	31	15
LABORATORIO	1	164
LABORATORIO	2	123
LABORATORIO	3	116
LABORATORIO	4	93
LABORATORIO	5	237
LABORATORIO	6	102
LABORATORIO	7	158
LABORATORIO	8	142
LABORATORIO	9	56
LABORATORIO	10	156
LABORATORIO	11	159
LABORATORIO	12	91
LABORATORIO	13	91
LABORATORIO	14	268
LABORATORIO	15	150
LABORATORIO	16	91
LABORATORIO	17	162
LABORATORIO	18	120

LABORATORIO	19	114
LABORATORIO	20	149
LABORATORIO	21	118
LABORATORIO	22	92
LABORATORIO	23	186
LABORATORIO	24	235
LABORATORIO	25	157
LABORATORIO	26	150
LABORATORIO	27	105
LABORATORIO	28	186
LABORATORIO	29	132
LABORATORIO	30	100
LABORATORIO	31	248
RADIOLOGIA	1	37
RADIOLOGIA	2	38
RADIOLOGIA	3	19
RADIOLOGIA	4	18
RADIOLOGIA	5	53
RADIOLOGIA	6	57
RADIOLOGIA	7	7
RADIOLOGIA	8	33
RADIOLOGIA	9	33
RADIOLOGIA	10	17
RADIOLOGIA	11	23
RADIOLOGIA	12	27
RADIOLOGIA	13	47
RADIOLOGIA	14	45
RADIOLOGIA	15	33
RADIOLOGIA	16	12
RADIOLOGIA	17	27
RADIOLOGIA	18	33
RADIOLOGIA	19	40
RADIOLOGIA	20	19
RADIOLOGIA	22	35
RADIOLOGIA	23	43
RADIOLOGIA	24	17
RADIOLOGIA	25	28
RADIOLOGIA	26	47
RADIOLOGIA	27	44
RADIOLOGIA	28	1
RADIOLOGIA	29	17
RADIOLOGIA	30	23
RADIOLOGIA	31	17





ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nivel C

**SERVIÇO FATURAMENTO**  
**PROCEDIMENTOS 2**  
**MARÇO / 2018**

CODIGO	PROCEDIMENTO	QUANTIDADE	REGISTRO
0301060118	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICACAO DE RISCO	4439	BPAC
0301100039	AFERICAO DE PRESSAO ARTERIAL	1765	BPAC
0202050017	ANALISE DE CARACTERES FISICOS, ELEMENTOS E SEDIMENTO DA URINA	914	BPAC
0301060061	ATENDIMENTO DE URGENCIA EM ATENCAO ESPECIALIZADA	5835	BPAC
0202080048	BACILOSCOPIA DIRETA P/ BAAR TUBERCULOSE (DIAGNOSTICA)	4	BPAC
0202050025	CLEARANCE DE CREATININA	27	BPAC
0202020029	CONTAGEM DE PLAQUETAS	42	BPAC
0202080080	CULTURA DE BACTERIAS P/ IDENTIFICACAO	137	BPAC
0202030067	DETERMINACAO DE COMPLEMENTO (CH50)	2	BPAC
0202010074	DETERMINACAO DE CURVA GLICEMICA CLASSICA (5 DOSAGENS)	16	BPAC
0202030075	DETERMINACAO DE FATOR REUMATOIDE	32	BPAC
0202020070	DETERMINACAO DE TEMPO DE COAGULACAO	73	BPAC
0202020096	DETERMINACAO DE TEMPO DE SANGRAMENTO -DUKE	71	BPAC
0202020134	DETERMINACAO DE TEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL ATIVADA (TTP ATIVADA)	108	BPAC
0202020142	DETERMINACAO DE TEMPO E ATIVIDADE DA PROTROMBINA (TAP)	116	BPAC
0202020150	DETERMINACAO DE VELOCIDADE DE HEMOSSSEDIMENTACAO (VHS)	68	BPAC
0202110095	DOSAGEM DE 17 HIDROXI PROGESTERONA EM PAPEL DE FILTRO (COMPONENTE DO TESTE DO PEZINHO)	1	BPAC
0202010767	DOSAGEM DE 25 HIDROXIVITAMINA D	135	BPAC
0202010120	DOSAGEM DE ACIDO URICO	230	BPAC

0202070050	DOSAGEM DE ACIDO VALPROICO	1	BPAC
0202010147	DOSAGEM DE ALDOLASE	1	BPAC
0202030091	DOSAGEM DE ALFA-FETOPROTEINA	1	BPAC
0202010180	DOSAGEM DE AMILASE	81	BPAC
0202031187	DOSAGEM DE ANTICORPOS ANTITRANSGLUTAMINAISE RECOMBINANTE HUMANO IGA	5	BPAC
0202030105	DOSAGEM DE ANTIGENO PROSTATICO ESPECIFICO (PSA)	147	BPAC
0202010201	DOSAGEM DE BILIRRUBINA TOTAL E FRACOES	271	BPAC
0202010210	DOSAGEM DE CALCIO	120	BPAC
0202010260	DOSAGEM DE CLORETO	3	BPAC
0202010279	DOSAGEM DE COLESTEROL HDL	1	BPAC
0202010287	DOSAGEM DE COLESTEROL LDL	1	BPAC
0202010295	DOSAGEM DE COLESTEROL TOTAL	687	BPAC
0202010309	DOSAGEM DE COLINESTERASE	1	BPAC
0202030121	DOSAGEM DE COMPLEMENTO C3	4	BPAC
0202030130	DOSAGEM DE COMPLEMENTO C4	4	BPAC
0202060136	DOSAGEM DE CORTISOL	1	BPAC
0202010317	DOSAGEM DE CREATININA	789	BPAC
0202010325	DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE (CPK)	59	BPAC
0202010333	DOSAGEM DE CREATINOFOSFOQUINASE FRACAO MB	52	BPAC
0202060144	DOSAGEM DE DEHIDROEPIANDROSTERONA (DHEA)	1	BPAC
0202010368	DOSAGEM DE DESIDROGENASE LATICA	8	BPAC
0202060160	DOSAGEM DE ESTRADIOL	9	BPAC
0202060187	DOSAGEM DE ESTRONA	4	BPAC
0202020215	DOSAGEM DE FATOR VII	2	BPAC
0202010384	DOSAGEM DE FERRITINA	74	BPAC
0202010392	DOSAGEM DE FERRO SERICO	70	BPAC
0202010422	DOSAGEM DE FOSFATASE ALCALINA	276	BPAC

0202010430	DOSAGEM DE FOSFORO	12	BPAC
0202090108	DOSAGEM DE FRUTOSE	4	BPAC
0202010465	DOSAGEM DE GAMA-GLUTAMIL-TRANSFERASE (GAMA GT)	281	BPAC
0202010473	DOSAGEM DE GLICOSE	903	BPAC
0202060217	DOSAGEM DE GONADOTROFINA CORIONICA HUMANA (HCG, BETA HCG)	82	BPAC
0202010503	DOSAGEM DE HEMOGLOBINA GLICOSILADA	206	BPAC
0202060225	DOSAGEM DE HORMONIO DE CRESCIMENTO (HGH)	2	BPAC
0202060233	DOSAGEM DE HORMONIO FOLICULO-ESTIMULANTE (FSH)	17	BPAC
0202060241	DOSAGEM DE HORMONIO LUTEINIZANTE (LH)	14	BPAC
0202060250	DOSAGEM DE HORMONIO TIREOESTIMULANTE (TSH)	384	BPAC
0202030156	DOSAGEM DE IMUNOGLOBULINA A (IGA)	1	BPAC
0202030164	DOSAGEM DE IMUNOGLOBULINA E (IGE)	35	BPAC
0202060268	DOSAGEM DE INSULINA	13	BPAC
0202010554	DOSAGEM DE LIPASE	69	BPAC
0202010562	DOSAGEM DE MAGNESIO	20	BPAC
0202050092	DOSAGEM DE MICROALBUMINA NA URINA	45	BPAC
0202060276	DOSAGEM DE PARATORMONIO	6	BPAC
0202010597	DOSAGEM DE PORFIRINAS	5	BPAC
0202010600	DOSAGEM DE POTASSIO	377	BPAC
0202060292	DOSAGEM DE PROGESTERONA	8	BPAC
0202060306	DOSAGEM DE PROLACTINA	10	BPAC
0202030202	DOSAGEM DE PROTEINA C REATIVA	117	BPAC
0202050114	DOSAGEM DE PROTEINAS (URINA DE 24 HORAS)	26	BPAC
0202010627	DOSAGEM DE PROTEINAS TOTAIS E FRACOES	22	BPAC
0202010635	DOSAGEM DE SODIO	367	BPAC
0202060322	DOSAGEM DE SOMATOMEDINA C (IGF1)	1	BPAC
0202060349	DOSAGEM DE TESTOSTERONA	5	BPAC

0202060365	DOSAGEM DE TIREOGLOBULINA	1	BPAC
0202060373	DOSAGEM DE TIROXINA (T4)	1	BPAC
0202060381	DOSAGEM DE TIROXINA LIVRE (T4 LIVRE)	286	BPAC
0202010643	DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-OXALACETICA (TGO)	301	BPAC
0202010651	DOSAGEM DE TRANSAMINASE GLUTAMICO-PIRUVICA (TGP)	302	BPAC
0202010660	DOSAGEM DE TRANSFERRINA	9	BPAC
0202010678	DOSAGEM DE TRIGLICERIDEOS	687	BPAC
0202060390	DOSAGEM DE TRIIODOTIRONINA (T3)	17	BPAC
0202010694	DOSAGEM DE UREIA	766	BPAC
0202010708	DOSAGEM DE VITAMINA B12	124	BPAC
0202070352	DOSAGEM DE ZINCO	5	BPAC
0202020355	ELETROFORESE DE HEMOGLOBINA	1	BPAC
0202020363	ERITROGRAMA (ERITROCITOS, HEMOGLOBINA, HEMATOCRITO)	1	BPAC
0202010732	GASOMETRIA (PH PCO2 PO2 BICARBONATO AS2 (EXCESSO OU DEFICIT BASE )	10	BPAC
0214010015	GLICEMIA CAPILAR	401	BPAC
0202020380	HEMOGRAMA COMPLETO	1379	BPAC
0202030270	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTI-DNA	6	BPAC
0202030300	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTI-HIV-1 + HIV-2 (ELISA)	2	BPAC
0202030318	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTI-HTLV-1 + HTLV-2	2	BPAC
0202030326	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTI-RIBONUCLEOPROTEINA (RNP)	3	BPAC
0202030342	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTI-SM	4	BPAC
0202030369	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTI-SS-B (LA)	6	BPAC
0202030458	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTIESCLERODERMA (SCL 70)	2	BPAC
0202030474	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTIESTREPTOLISINA O (ASLO)	11	BPAC
0202030563	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTIMITOCONDRIA	2	BPAC
0202030598	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTINUCLEO	32	BPAC
0202030610	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTIPLASMODIOS	2	BPAC

0202030628	PESQUISA DE ANTICORPOS ANTITIREOGLOBULINA	4	BPAC
0202030636	PESQUISA DE ANTICORPOS CONTRA ANTIGENO DE SUPERFICIE DO VIRUS DA HEPATITE B (ANTI-HBS)	33	BPAC
0202030644	PESQUISA DE ANTICORPOS CONTRA ANTIGENO E DO VIRUS DA HEPATITE B (ANTI-HBE)	1	BPAC
0202030741	PESQUISA DE ANTICORPOS IGG ANTICITOMEGALOVIRUS	27	BPAC
0202030768	PESQUISA DE ANTICORPOS IGG ANTITOXOPLASMA	1	BPAC
0202030792	PESQUISA DE ANTICORPOS IGG CONTRA ARBOVIRUS	4	BPAC
0202030806	PESQUISA DE ANTICORPOS IGG CONTRA O VIRUS DA HEPATITE A (HAV-IGG)	1	BPAC
0202030814	PESQUISA DE ANTICORPOS IGG CONTRA O VIRUS DA RUBEOLA	26	BPAC
0202030784	PESQUISA DE ANTICORPOS IGG E IGM CONTRA ANTIGENO CENTRAL DO VIRUS DA HEPATITE B (ANTI-HBC-TOTAL)	3	BPAC
0202030857	PESQUISA DE ANTICORPOS IGM ANTICITOMEGALOVIRUS	28	BPAC
0202030890	PESQUISA DE ANTICORPOS IGM CONTRA ANTIGENO CENTRAL DO VIRUS DA HEPATITE B (ANTI-HBC-IGM)	3	BPAC
0202030911	PESQUISA DE ANTICORPOS IGM CONTRA O VIRUS DA HEPATITE A (HAV-IGG)	1	BPAC
0202030920	PESQUISA DE ANTICORPOS IGM CONTRA O VIRUS DA RUBEOLA	26	BPAC
0202030954	PESQUISA DE ANTICORPOS IGM CONTRA O VIRUS HERPES SIMPLES	2	BPAC
0202030970	PESQUISA DE ANTIGENO DE SUPERFICIE DO VIRUS DA HEPATITE B (HBSAG)	56	BPAC
0202030989	PESQUISA DE ANTIGENO E DO VIRUS DA HEPATITE B (HBEAG)	1	BPAC
0202031012	PESQUISA DE FATOR REUMATOIDE (WAALER-ROSE)	5	BPAC
0202050262	PESQUISA DE HOMOCISTINA NA URINA	2	BPAC
0202031039	PESQUISA DE IMUNOGLOBULINA E (IGE) ALERGENO-ESPECIFICA	7	BPAC
0202040097	PESQUISA DE LEUCOCITOS NAS FEZES	1	BPAC
0202040127	PESQUISA DE OVOS E CISTOS DE PARASITAS	176	BPAC
0202040143	PESQUISA DE SANGUE OCULTO NAS FEZES	13	BPAC
0202090280	PROVA DE PROGRESSAO ESPERMATICA (CADA)	2	BPAC
0202020509	PROVA DO LACO	72	BPAC

0213010577	TESTE DE ELISA IGG P/ IDENTIFICACAO DO TOXOPLASMA GONDII (TOXOPLASMOSE)	69	BPAC
0202031136	TESTE FTA-ABS IGM P/ DIAGNOSTICO DA SIFILIS	6	BPAC
0202031110	TESTE NAO TREPONEMICO P/ DETECCAO DE SIFILIS	133	BPAC
0202031179	TESTE NAO TREPONEMICO P/ DETECCAO DE SIFILIS EM GESTANTES	50	BPAC
0214010058	TESTE RAPIDO PARA DETECCAO DE INFECCAO PELO HIV	26	BPAC

**BPA**  
**DOCUMENTO COM 2.058 PÁGINAS**

01#BPA#2018020205940002090000UPA COMPLEXO DO ALEMAO UPACA 29.468.055/000SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE M

0365129252018020000000000000025160520180214001010301010048 1977091603 010	21061600031ESTRADA DO ITARARE	F330455...0400000102 221 BONSUCESSO	BPALUCIANA SILVESTRE DA SILVA 21
0365129252018020000000000000022512520180220001020301060096 DA2003010203 010	21061600031ESTRADA DO ITARARE	M330455...01500000102 221 BONSUCESSO	BPAJOSE GUILHERME SOARES LOPES 21
0365129252018020000000000000022512520180226001030301060096 GR1982051203 010	21061600081ALMEIDA REIS	F330455...03500000102 CASA 169 CAVALCANTI	BPADANIELA CRISTINA PACHECO DA 2132763490
0365129252018020000000000000022512520180206001040301060096 1974040503 010	21061600031ESTRADA DO ITARARE	M330455...04300000102 221 BONSUCESSO	BPACARLOS ALESSANDRO DE SOUZA 21
0365129252018020000000000000022512520180227001050301060029 MELO1983080201 010	21061600031ESTRADA DO ITARARE	M330455...03400000102 221 BONSUCESSO	BPAMARCOS ALEXANDRE DA SILVA 2139752700
0365129252018020000000000000022512520180220001060301060096 OLI1973062703 010	21061600031ESTRADA DO ITARARE	F330170...04400000102 221 BONSUCESSO	BPAMARILENE PATRICIA LUCAS DE 0000000000
0365129252018020000000000000025160520180228001070301010048 1956102503 010	21061600031ESTRADA DO ITARARE	F330455...06100000102 221 BONSUCESSO	BPALUCIA HELENA DA SILVA 21





ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nível C

# ANEXO V

## SERVIÇOS BI MARÇO / 2018

Número	Situação	Título	Criado em	Concluído	Tipo da Demanda
15609	Aberta	Correção dos cenários: UPA - Atendimento por Profissional	21/03/2018 13:11 h		Não Planejada
15607	Aberta	Ajuste no cenário UPA - Fila de Espera	21/03/2018 13:04 h		Não Planejada
15605	Aberta	Correção dos cenários : UPA VIVA RIO - UPA - Pacientes em Observação	21/03/2018 13:02 h		Não Planejada
15259	Concluída	Carga - INTUS - MARÇO/18	13/03/2018 10:12 h	14/03/2018 08:40 h	Não Planejada
15087	Aberta	OSS VIVA RIO - Atualização INTUS	07/03/2018 10:20 h		Não Planejada

<b>Situação:</b>	Aberta	<b>Início:</b>	21/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Urgente	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Rafael Barreto	<b>% Terminado:</b>	0%
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Situação Ticket OTRS:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Pacote:</b>	20180406	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Ordem de Execução:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Produto/Setor:</b>	UPA 24H

**Descrição**

Solicito ajuste dos cenários UPA - Atendimento por Profissional que estão com as informações desatualizadas.

UPA - Atendimento por Profissional

01 - Total de Atendimentos do Dia

02 - Atendimentos por Profissionais

Alemão - Painel - Total de Atendimentos Dia

Alemão - Painel Atendimentos Profissionais

ENGENHO NOVO - Painel - Total de Atendimentos Dia

ENGENHO NOVO - Painel Atendimentos Profissionais

ILHA - Painel - Total de Atendimentos Dia

ILHA - Painel Atendimentos Profissionais

IRAJÁ - Painel - Total de Atendimentos Dia

IRAJÁ - Painel Atendimentos Profissionais

MARÉ - Painel - Total de Atendimentos Dia

MARÉ - Painel Atendimentos Profissionais

PENHA - Painel - Total de Atendimentos Dia

PENHA - Painel Atendimentos Profissionais

SEAP - Painel - Total de Atendimentos Dia

SEAP - Painel Atendimentos Profissionais

**Histórico**

#1 - 02/04/2018 16:34 h - Paulo Marcello

- Atribuído para ajustado para Rafael Barreto

- Pacote ajustado para 20180406

**BI - Serviço BI #15607****Ajuste no cenário UPA - Fila de Espera**

21/03/2018 13:04 h - Cleiton Siqueira



<b>Situação:</b>	Aberta	<b>Início:</b>	21/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Urgente	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Rafael Barreto	<b>% Terminado:</b>	0%
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Situação Ticket OTRS:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Pacote:</b>	20180406	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Ordem de Execução:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Produto/Setor:</b>	UPA 24H
<b>Descrição</b> 01 - Fila de Espera Adulto 02 - Fila de Espera Pediatria Alemão - Painel - Fila de Espera Adulto Alemão - Painel - Fila de Espera Pediatria ENGENHO NOVO - Painel - Fila de Espera Adulto Solicito correção nos cenários abaixo. As informações estão desatualizadas. ENGENHO NOVO - Painel - Fila de Espera Pediatria ILHA - Painel - Fila de Espera Adulto ILHA - Painel - Fila de Espera Pediatria IRAJÁ - Painel - Fila de Espera Adulto IRAJÁ - Painel - Fila de Espera Pediatria MARÉ - Painel - Fila de Espera Adulto MARÉ - Painel - Fila de Espera Pediatria PENHA - Painel - Fila de Espera Adulto PENHA - Painel - Fila de Espera Pediatria SEAP - Painel - Fila de Espera Adulto			

**Histórico****#1 - 02/04/2018 16:34 h - Paulo Marcello***- Atribuído para ajustado para Rafael Barreto**- Pacote ajustado para 20180406*

<b>Situação:</b>	Aberta	<b>Início:</b>	21/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Urgente	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Rafael Barreto	<b>% Terminado:</b>	0%
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Situação Ticket OTRS:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Pacote:</b>	20180406	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Ordem de Execução:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Produto/Setor:</b>	UPA 24H

**Descrição**

Solicito verificação dos cenários abaixo. Os dados não estão sendo atualizados.

Ambiente: UPA VIVA RIO - UPA - Pacientes em Observação

IRAJÁ - Painel - Tx Ocupação dos Leitos

Alemão - Painel - Tx Ocupação dos Leitos

ENGENHO NOVO - Painel - Tx Ocupação dos Leitos

ILHA - Painel - Tx Ocupação dos Leitos

MARÉ - Painel - Tx Ocupação dos Leitos

PENHA - Painel - Tx Ocupação dos Leitos

SEAP - Painel - Tx Ocupação dos Leitos

**Histórico**

#1 - 02/04/2018 16:34 h - Paulo Marcello

- Atribuído para ajustado para Rafael Barreto

- Pacote ajustado para 20180406

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	13/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Rodrigo Batista Peixoto	<b>% Terminado:</b>	0%
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	2.00 horas
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Situação Ticket OTRS:</b>	fechado
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Sim
<b>Pacote:</b>	20180316	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Ordem de Execução:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10161843	<b>Produto/Setor:</b>	INTUS

**Descrição**

Paulo,

no ambiente Urgência e Emergência não consta a opção de 2018/03.

No aguardo das cargas.

Att,  
Juliana Ferreira  
Analista de Informações - UPAs  
O.S.S. Viva Rio  
(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99574-4650  
Rua do Russel, 76. 3º andar.  
Glória. Rio de Janeiro-RJ.

-----

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

**Histórico****#1 - 13/03/2018 12:11 h - Paulo Marcello**

- Pacote ajustado para 20180316

**#2 - 13/03/2018 12:20 h - Paulo Marcello**

- Atribuído para ajustado para Rodrigo Batista Peixoto

**#3 - 13/03/2018 14:41 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

**#4 - 13/03/2018 18:13 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Arquivo 15259.jpg adicionado

- Situação alterado de Em Execução para Aguardando Homologação

Boa noite Prezados,

Foi alterado o parâmetro de data na carga de dados.

**#5 - 14/03/2018 08:26 h - Edilson Bezerra**

- Situação alterado de Aguardando Homologação para Em Homologação



**#6 - 14/03/2018 08:40 h - Edilson Bezerra**

Realizada homologação dos cenários com as informações contempladas do período 03/2018.

**#7 - 14/03/2018 08:40 h - Edilson Bezerra**

- Situação alterado de Em Homologação para Concluída

**Arquivos**

---

15259.jpg	92,2 KB	13/03/2018	Rodrigo Batista Peixoto
-----------	---------	------------	-------------------------

<b>Situação:</b>	Aberta	<b>Início:</b>	07/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>		<b>% Terminado:</b>	0%
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	0.00 hora
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Situação Ticket OTRS:</b>	encaminhado para 2º nível
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Sim
<b>Pacote:</b>		<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Ordem de Execução:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10161399	<b>Produto/Setor:</b>	INTUS
<b>Descrição</b>			
<p>Bom dia.</p> <p>Não consigo acessar controle de indicadores - carga conforme print enviado. Assim não consigo acompanhar quais unidades estão atualizadas ou não. Solicito suporte.</p> <p>desde já grata,</p> <p>Att.,</p> <p>--</p> <p>Mariana Araujo Analista de Informação III - AP 3.1 O.S.S. Viva Rio Rua do Russel, 76. 3º andar Glória. Rio de Janeiro-RJ. Telefone - (21) 2555-3750 / R: 3216</p>			

**Arquivos**

controle\_carga.jpg

72,2 KB

07/03/2018

Kelen Leal



# ANEXO VI

**MAPA DE MANUTENÇÃO  
MÓDULO KLINIKOS  
UNIDADE  
MARÇO / 2018**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
15745	Concluída	KLINIKOS - Alteração temporária do relatório Estatístico de atendimento por profissional	23/03/2018 11:11 h	26/03/2018 17:07 h	Planejada
15353	Aguardando Execução	PEDIDO DE MEDICAMENTO CONTROLADO ERRO AO GERAR RELATÓRIO (UPA ALEMÃO AMBIENTE DE PRODUÇÃO)	14/03/2018 13:07 h		Não Planejada

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	23/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	2.00 horas
<b>Versão:</b>		<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Módulo/Funcionalidade de UPA24HS:</b>		<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Planejada	<b>Ambiente:</b>	Produção
<b>Ticket OTRS:</b>			
<b>Situação Ticket OTRS:</b>			

**Descrição**

Senhores;

Como alteração urgente para ser realizada, devemos alterar o relatório estatístico atendimento por profissional.

A divulgação das informações "Nome e CID" em conjunto, infringe o código de ética médica, ou seja, só podemos divulgar. Com isso temos que alterar o relatório.

Devemos retirar a informação do Nome do paciente, e movimentar a informação do CID para o local onde ficava o nome do paciente.

Obs.: O relatório original deve ser preservado e somente distribuir uma cópia com as alterações.

Att;

Paulo Sá

**Histórico****#1 - 23/03/2018 11:11 h - Paulo Sa***- Situação alterado de Aberta para Aguardando Atribuição***#2 - 23/03/2018 11:11 h - Paulo Sa***- Situação alterado de Aguardando Atribuição para Aguardando Execução***#3 - 23/03/2018 11:30 h - Thiago Meritello***- Situação alterado de Aguardando Execução para Em Execução**- Atribuído para ajustado para Thiago Meritello***#4 - 23/03/2018 11:33 h - Thiago Meritello***- Arquivo Estatístico\_UPA\_Atendimento\_Profissional.rpt adicionado**- Situação alterado de Em Execução para Aguardando Homologação**- Atribuído para excluído (Thiago Meritello)*

Realizado ajuste no relatório.

É necessário realizar ajuste, copiar e cola o arquivo, na pasta "Reports" nas unidades.

**#5 - 26/03/2018 17:07 h - Paulo Sa***- Situação alterado de Aguardando Homologação para Em Homologação*

- Atribuído para ajustado para Paulo Sa



Senhores;  
Demanda atendida diretamente na unidade.  
Foram incluídos nas pastas das unidades o RPT alterado.

Att;  
**Paulo Sá**  
26/03/2018

**#6 - 26/03/2018 17:07 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de *Em Homologação* para *Concluída*

### Arquivos

---

Estatistico_UPA_Atendimento_Profissional.rpt	21 KB	23/03/2018	Thiago Meritello
--	-------	------------	------------------

14/03/2018 13:07 h - Jessica Costa

<b>Situação:</b>	Aguardando Execução	<b>Início:</b>	14/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Alta	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>		<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	1.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Sim
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Módulo/Funcionalidade de UPA24HS:</b>	Urgência e Emergência	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Ambiente:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10161925		
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	encaminhado para 2º nível		
<b>Descrição</b>			
<p>Boa tarde ,  Ao colocar pra imprimir o pedido de prescrição gera somente a prescrição , sendo que o pedido de medicamento controlado esta apresentando erro. Segue telas em anexos para melhor entendimento.  Paciente : ENZO GABRIEL DA SILVA PEREIRA  código : 721803140019  Risco: Vermelho</p>			

**Histórico****#1 - 14/03/2018 14:14 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de Aberta para Aguardando Atribuição

Senhores;  
Segue demanda de acerto em produção.  
Unidade relata erro ao imprimir prescrição contendo medicação controlada.  
O relatório para a medicação controlada apresenta erro.

Paciente : ENZO GABRIEL DA SILVA PEREIRA  
código : 721803140019  
Risco: Vermelho

Att;  
**Paulo Sá**  
14/03/2018

**#2 - 14/03/2018 14:14 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de Aguardando Atribuição para Aguardando Execução



UPA 24h

Nome: ENZO GABRIEL DA SILVA PEREIRA  
Idade: 1 Ano  
Sexo: M

Nome: KELLY CRISTINA MOUTINHO RODRIGUES  
Data de Prescrição: 14/03/2018 10:52

Prescrição realizada com sucesso pela medica KELLY CRISTINA

Secretaria Municipal de Saúde  
Unidade de Pronto Atendimento  
UPA ALEMÃO  
UPA COMPLEXO DO ALEMÃO  
Prescrição Médica

Nome Paciente: ENZO GABRIEL DA SILVA PEREIRA  
Data de Nascimento: 04/10/2016  
Sexo: Masculino  
Data Prescrição: 14/03/2018 10:52  
Médico: KELLY CRISTINA MOUTINHO RODRIGUES  
CRM: 52860333

COLOCAMOS PARA IMPRIMIR E GEROU 2 TELAS UMA DELAS É A PRESCRIÇÃO



E A OUTRA TELA ESTA SENDO VERICADA PELA EQUIPE , POIS SERIA O PEDIDO DE MEDICAMENTO CONTROLADO .  
ISSO NÃO IMPEDE DE PRESCREVER





**MAPA DE MANUTENÇÃO  
MÓDULO KLINIKOS  
GESTÃO  
MARÇO / 2018**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
15731	Aguardando Execução	OSS VIVARIO UPAS - Relatório Atendimento por profissional - KLINIKOS	22/03/2018 16:06 h		Evolutiva

<b>Situação:</b>	Aguardando Execução	<b>Início:</b>	22/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	4.00 horas
<b>Versão:</b>	Versao U.2018.04.0	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Módulo/Funcionalidade de UPA24HS:</b>	Urgência e Emergência	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada	<b>Ambiente:</b>	Produção
<b>Ticket OTRS:</b>	10162584		
<b>Situação Ticket OTRS:</b>	fechado		

**Descrição**

Cleiton,

conforme conversamos, a SES nos demandou o envio diário do relatório de atendimento por profissional, porém o mesmo contém a informação do Nome e CID do paciente. A divulgação destas informações em conjunto, infringe o código de ética médica, ou seja, só podemos divulgar ou o nome ou o CID. Com isso tenho duas sugestões para resolver esta demanda:

- 1) Desabilitar esta variável "Nome do paciente" do relatório (mas não sei como é a demanda deste relatório, se tem alguma unidade que utiliza ele da forma como está);
- 2) Colocar a opção de extração no formato de "Analítico" (relatório da forma que é hoje) e "Sintético" (desabilitando a variável "Nome do Paciente").

Peço que avalie esta demanda o mais breve possível e nos informe tempo/resposta para a solução da mesma.

Obrigada.

Att,  
Juliana Ferreira  
Analista de Informações - UPAs  
O.S.S. Viva Rio  
(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99574-4650  
Rua do Russel, 76. 3º andar.  
Glória. Rio de Janeiro-RJ.

**Histórico****#1 - 23/03/2018 09:20 h - Paulo Sa**

- Tipo alterado de Serviço para Evolutiva
- Situação alterado de Aberta para Aguardando Análise

**#2 - 23/03/2018 09:20 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de Aguardando Análise para Em Análise
- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

**#3 - 23/03/2018 14:01 h - Paulo Sa**

- Arquivo Evolução do chamado 15731.docx adicionado
- Situação alterado de Em Análise para Aguardando Atribuição

- Situação Ticket OTRS alterado de com novo email para encaminhado para 2º nível



Senhores;  
Seguem os requisitos para atendimento da evolução solicitada pelo cliente.

Att;  
**Paulo Sá**  
23/03/2018

**#4 - 23/03/2018 14:01 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de Aguardando Atribuição para Aguardando Execução

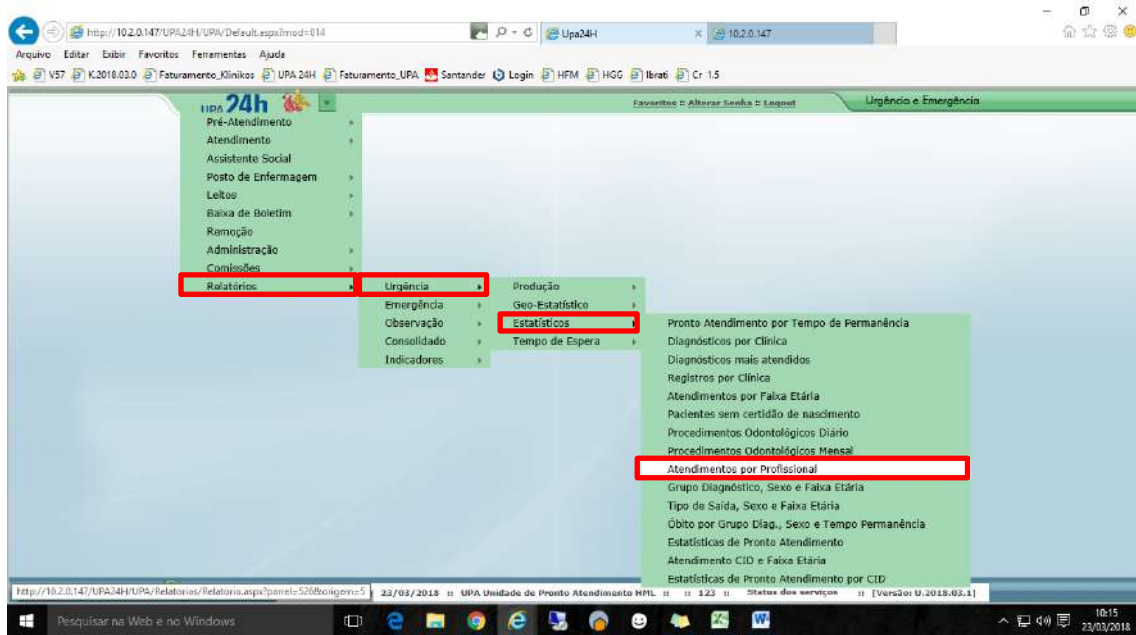
**#5 - 27/03/2018 10:55 h - Paulo Sa**

- Versão ajustado para Versao U.2018.04.0

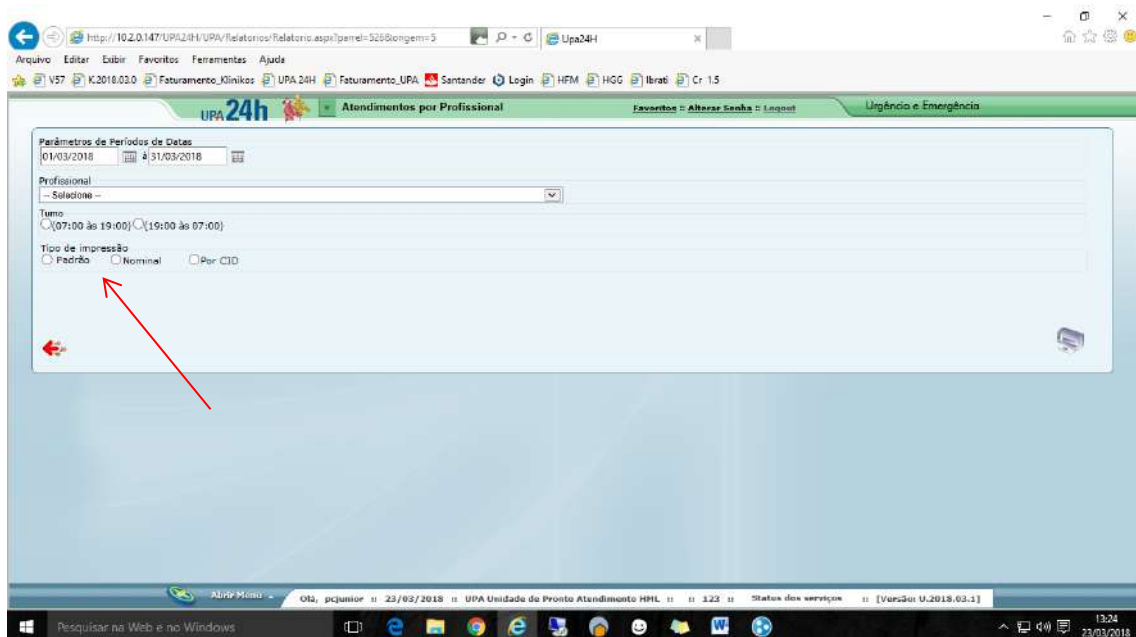
### Arquivos

---

Evolução do chamado 15731.docx	974 KB	23/03/2018	Paulo Sa
--------------------------------	--------	------------	----------



Tela 1 → Caminha do relatório Estatístico Atendimentos por Profissional.



Tela 2 → Tela de filtro para retirada do relatório Estatístico Atendimentos por Profissional.

Acrescentar a radbutton “Tipo de impressão” para selecionar o tipo de impressão. Sempre carregar a tela com o valor “Padrão” selecionado.


Cada opção definirá a impressão a ser realizada.

Padrão = Layout de impressão atual.

Nominal = Novo layout com a informação do nome do paciente.

Por CID = Novo layout com a informação do CID informado no BAM.

Tipo de impressão nominal:

 HOSPITAL GERAL ECO SISTEMAS FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS POR PROFISSIONAL																																																																																	
Período: 01/03/2018 a 31/03/2018 Profissional: Paulo Sá																																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº Boletim</th> <th>Entrada</th> <th>Início atendimento</th> <th>Fim atendimento</th> <th>Nome do paciente</th> <th>Idade</th> <th>Sexo</th> <th>Clínica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>011803010001</td><td>01/03/2018 00:15</td><td>01/03/2018 00:35</td><td>01/03/2018 01:15</td><td>Maria Aparecida da Silva</td><td>54</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010002</td><td>01/03/2018 00:25</td><td>01/03/2018 00:55</td><td>01/03/2018 01:25</td><td>João Arthur Souza Lima</td><td>41</td><td>M</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010003</td><td>01/03/2018 00:33</td><td>01/03/2018 01:13</td><td>01/03/2018 01:53</td><td>Liceu Amado Antunes</td><td>65</td><td>M</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010004</td><td>01/03/2018 01:15</td><td>01/03/2018 01:45</td><td>01/03/2018 02:15</td><td>Jorge Luiz Aguiar</td><td>32</td><td>M</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010005</td><td>01/03/2018 01:45</td><td>01/03/2018 02:05</td><td>01/03/2018 02:45</td><td>Luciana Santana Silva</td><td>28</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010006</td><td>01/03/2018 02:05</td><td>01/03/2018 02:35</td><td>01/03/2018 03:05</td><td>Bruna Mara Lima</td><td>30</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010007</td><td>01/03/2018 02:55</td><td>01/03/2018 03:25</td><td>01/03/2018 03:55</td><td>Bianca Silva e Souza</td><td>24</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr> <td colspan="5"><b>Total geral por profissional:</b></td> <td><b>7</b></td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>	Nº Boletim	Entrada	Início atendimento	Fim atendimento	Nome do paciente	Idade	Sexo	Clínica	011803010001	01/03/2018 00:15	01/03/2018 00:35	01/03/2018 01:15	Maria Aparecida da Silva	54	F	Clinica Médica	011803010002	01/03/2018 00:25	01/03/2018 00:55	01/03/2018 01:25	João Arthur Souza Lima	41	M	Clinica Médica	011803010003	01/03/2018 00:33	01/03/2018 01:13	01/03/2018 01:53	Liceu Amado Antunes	65	M	Clinica Médica	011803010004	01/03/2018 01:15	01/03/2018 01:45	01/03/2018 02:15	Jorge Luiz Aguiar	32	M	Clinica Médica	011803010005	01/03/2018 01:45	01/03/2018 02:05	01/03/2018 02:45	Luciana Santana Silva	28	F	Clinica Médica	011803010006	01/03/2018 02:05	01/03/2018 02:35	01/03/2018 03:05	Bruna Mara Lima	30	F	Clinica Médica	011803010007	01/03/2018 02:55	01/03/2018 03:25	01/03/2018 03:55	Bianca Silva e Souza	24	F	Clinica Médica	<b>Total geral por profissional:</b>					<b>7</b>			1ª quebra								
Nº Boletim	Entrada	Início atendimento	Fim atendimento	Nome do paciente	Idade	Sexo	Clínica																																																																										
011803010001	01/03/2018 00:15	01/03/2018 00:35	01/03/2018 01:15	Maria Aparecida da Silva	54	F	Clinica Médica																																																																										
011803010002	01/03/2018 00:25	01/03/2018 00:55	01/03/2018 01:25	João Arthur Souza Lima	41	M	Clinica Médica																																																																										
011803010003	01/03/2018 00:33	01/03/2018 01:13	01/03/2018 01:53	Liceu Amado Antunes	65	M	Clinica Médica																																																																										
011803010004	01/03/2018 01:15	01/03/2018 01:45	01/03/2018 02:15	Jorge Luiz Aguiar	32	M	Clinica Médica																																																																										
011803010005	01/03/2018 01:45	01/03/2018 02:05	01/03/2018 02:45	Luciana Santana Silva	28	F	Clinica Médica																																																																										
011803010006	01/03/2018 02:05	01/03/2018 02:35	01/03/2018 03:05	Bruna Mara Lima	30	F	Clinica Médica																																																																										
011803010007	01/03/2018 02:55	01/03/2018 03:25	01/03/2018 03:55	Bianca Silva e Souza	24	F	Clinica Médica																																																																										
<b>Total geral por profissional:</b>					<b>7</b>																																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº Boletim</th> <th>Entrada</th> <th>Início atendimento</th> <th>Fim atendimento</th> <th>Nome do paciente</th> <th>Idade</th> <th>Sexo</th> <th>Clínica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>011803010008</td><td>01/03/2018 04:15</td><td>01/03/2018 04:35</td><td>01/03/2018 05:15</td><td>Jaqueline Mourão Guedes</td><td>21</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010009</td><td>01/03/2018 04:25</td><td>01/03/2018 04:55</td><td>01/03/2018 05:25</td><td>Helton Faria Lima</td><td>33</td><td>M</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010010</td><td>01/03/2018 04:33</td><td>01/03/2018 05:13</td><td>01/03/2018 05:53</td><td>Marcos Aurelio Gutierrez</td><td>69</td><td>M</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010011</td><td>01/03/2018 05:15</td><td>01/03/2018 05:45</td><td>01/03/2018 06:15</td><td>Sandro Matos da Cruz</td><td>48</td><td>M</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010012</td><td>01/03/2018 05:45</td><td>01/03/2018 06:05</td><td>01/03/2018 06:45</td><td>Marta Elena Marins</td><td>67</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010013</td><td>01/03/2018 06:05</td><td>01/03/2018 06:35</td><td>01/03/2018 07:05</td><td>Cassiana Martins Valle</td><td>23</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010014</td><td>01/03/2018 06:55</td><td>01/03/2018 07:25</td><td>01/03/2018 08:55</td><td>Vanusa Costa e Silva</td><td>44</td><td>F</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr><td>011803010015</td><td>01/03/2018 07:45</td><td>01/03/2018 08:25</td><td>01/03/2018 09:55</td><td>Carlos Roberto Amaral</td><td>57</td><td>M</td><td>Clinica Médica</td></tr> <tr> <td colspan="5"><b>Total geral por profissional:</b></td> <td><b>8</b></td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>	Nº Boletim	Entrada	Início atendimento	Fim atendimento	Nome do paciente	Idade	Sexo	Clínica	011803010008	01/03/2018 04:15	01/03/2018 04:35	01/03/2018 05:15	Jaqueline Mourão Guedes	21	F	Clinica Médica	011803010009	01/03/2018 04:25	01/03/2018 04:55	01/03/2018 05:25	Helton Faria Lima	33	M	Clinica Médica	011803010010	01/03/2018 04:33	01/03/2018 05:13	01/03/2018 05:53	Marcos Aurelio Gutierrez	69	M	Clinica Médica	011803010011	01/03/2018 05:15	01/03/2018 05:45	01/03/2018 06:15	Sandro Matos da Cruz	48	M	Clinica Médica	011803010012	01/03/2018 05:45	01/03/2018 06:05	01/03/2018 06:45	Marta Elena Marins	67	F	Clinica Médica	011803010013	01/03/2018 06:05	01/03/2018 06:35	01/03/2018 07:05	Cassiana Martins Valle	23	F	Clinica Médica	011803010014	01/03/2018 06:55	01/03/2018 07:25	01/03/2018 08:55	Vanusa Costa e Silva	44	F	Clinica Médica	011803010015	01/03/2018 07:45	01/03/2018 08:25	01/03/2018 09:55	Carlos Roberto Amaral	57	M	Clinica Médica	<b>Total geral por profissional:</b>					<b>8</b>			2ª quebra
Nº Boletim	Entrada	Início atendimento	Fim atendimento	Nome do paciente	Idade	Sexo	Clínica																																																																										
011803010008	01/03/2018 04:15	01/03/2018 04:35	01/03/2018 05:15	Jaqueline Mourão Guedes	21	F	Clinica Médica																																																																										
011803010009	01/03/2018 04:25	01/03/2018 04:55	01/03/2018 05:25	Helton Faria Lima	33	M	Clinica Médica																																																																										
011803010010	01/03/2018 04:33	01/03/2018 05:13	01/03/2018 05:53	Marcos Aurelio Gutierrez	69	M	Clinica Médica																																																																										
011803010011	01/03/2018 05:15	01/03/2018 05:45	01/03/2018 06:15	Sandro Matos da Cruz	48	M	Clinica Médica																																																																										
011803010012	01/03/2018 05:45	01/03/2018 06:05	01/03/2018 06:45	Marta Elena Marins	67	F	Clinica Médica																																																																										
011803010013	01/03/2018 06:05	01/03/2018 06:35	01/03/2018 07:05	Cassiana Martins Valle	23	F	Clinica Médica																																																																										
011803010014	01/03/2018 06:55	01/03/2018 07:25	01/03/2018 08:55	Vanusa Costa e Silva	44	F	Clinica Médica																																																																										
011803010015	01/03/2018 07:45	01/03/2018 08:25	01/03/2018 09:55	Carlos Roberto Amaral	57	M	Clinica Médica																																																																										
<b>Total geral por profissional:</b>					<b>8</b>																																																																												
Estatístico_UPA_Atendimento_Profissional.rpt      Data Impressão:23/03/2018 - 09:24:44      Usuário: Paulo Sá      Página: 1																																																																																	

Cabeçalho

Corpo do relatório

Rodapé

Tela 3 → Novo layout do relatório Estatístico atendimentos por Profissional.

Ordenar por profissional em ordem alfabética.

Quebras por profissional.

Trazer todos os atendimentos do profissional dentro do período selecionado, mostrando o totalizador dos atendimentos do profissional no final;

Colunas:

Nº boletim, Entrada, Início atendimento, Fim atendimento, Nome do paciente, Idade, Sexo, Clínica.

Nº boletim = SPA\_código ou Emer\_codigo

Entrada = SPA\_chegado ou emer\_chegada

Inicia Atendimento = Data inicial do atendimento ambulatorial

Fim atendimento = Data final do atendimento ambulatorial

Nome do paciente = SPA\_nome


Idade = SPA\_Idade

Sexo = SPA\_sexo

Clínica = Clinica de atendimento do boletim.

Ordenar pelo código do BAM.

Tipo de impressão Por CID:

 HOSPITAL GERAL ECO SISTEMAS FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS POR PROFISSIONAL						
Período: 01/03/2018 a 31/03/2018 Profissional: Paulo Sá						
Nº Boletim	Entrada	Início atendimento	Fim atendimento	CID	Idade	Sexo Clínica
011803010001	01/03/2018 00:15	01/03/2018 00:35	01/03/2018 01:15	Dengue Classica	54	F Clínica Médica
011803010002	01/03/2018 00:25	01/03/2018 00:55	01/03/2018 01:25	Calculose do Rim	41	M Clínica Médica
011803010003	01/03/2018 00:33	01/03/2018 01:13	01/03/2018 01:53	Cólera não especificada	65	M Clínica Médica
011803010004	01/03/2018 01:15	01/03/2018 01:45	01/03/2018 02:15	Derformidade(s) do(s) dedo(s) da mão	32	M Clínica Médica
011803010005	01/03/2018 01:45	01/03/2018 02:05	01/03/2018 02:45	Cefaleia	28	F Clínica Médica
011803010006	01/03/2018 02:05	01/03/2018 02:35	01/03/2018 03:05	Calculose do Rim	30	F Clínica Médica
011803010007	01/03/2018 02:55	01/03/2018 03:25	01/03/2018 03:55	Amebíase Cutânea	24	F Clínica Médica
<b>Total geral por profissional:</b>						<b>7</b>
Profissional: Ursula Medina						
Nº Boletim	Entrada	Início atendimento	Fim atendimento	CID	Idade	Sexo Clínica
011803010008	01/03/2018 04:15	01/03/2018 04:35	01/03/2018 05:15	Cefaleia	21	F Clínica Médica
011803010009	01/03/2018 04:25	01/03/2018 04:55	01/03/2018 05:25	Derformidade(s) do(s) dedo(s) da mão	33	M Clínica Médica
011803010010	01/03/2018 04:33	01/03/2018 05:13	01/03/2018 05:53	Isosporíase	69	M Clínica Médica
011803010011	01/03/2018 05:15	01/03/2018 05:45	01/03/2018 06:15	Cefaleia	48	M Clínica Médica
011803010012	01/03/2018 05:45	01/03/2018 06:05	01/03/2018 06:45	Derformidade(s) do(s) dedo(s) da mão	67	F Clínica Médica
011803010013	01/03/2018 06:05	01/03/2018 06:35	01/03/2018 07:05	Calculose do Rim	23	F Clínica Médica
011803010014	01/03/2018 06:55	01/03/2018 07:25	01/03/2018 08:55	Dengue Classica	44	F Clínica Médica
011803010015	01/03/2018 07:45	01/03/2018 08:25	01/03/2018 09:55	Cefaleia	57	M Clínica Médica
<b>Total geral por profissional:</b>						<b>8</b>
Estatístico_UPA_Atendimento_Profissional.rpt		Data Impressão:23/03/2018 - 09:24:44		Usuário: Paulo Sá		Página: 1

Regras para montagem do layout são as mesmas descritas acima.

Única mudança é a coluna “Nome do paciente” que deve ser substituída pela coluna “CID”.

CID = Descrição do CID



HOSPITAL GERAL ECO SISTEMAS  
FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS POR PROFISSIONAL

Profissional	Total
Paulo Sá	7
Ursula Medina	8
<b>Total de atendimentos</b>	<b>15</b>

Ultima página com o totalizador  
dos atendimentos

Tela 4 → Novo layout do relatório Estatístico Atendimentos por Profissional.

**MAPA DE MANUTENÇÃO  
MÓDULO STOK  
GESTÃO  
MARÇO / 2018**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
15561	Em Execução	VIVA - UPA - MOBILE - Criação de scripts	20/03/2018 13:17 h		Planejada
14981	Concluída	VIVA - UPA - Geração de Planilha com totalização de receitas por unidade - GERAFORM	05/03/2018 15:29 h	05/03/2018 15:30 h	Planejada



<b>Situação:</b> Em Execução	<b>Início:</b> 20/03/2018
<b>Prioridade:</b> Imediata	<b>Data prevista:</b>
<b>Atribuído para:</b> Marcelo Lins	<b>Tempo estimado:</b> 0.00 hora
<b>Categoria:</b>	<b>Tempo gasto:</b> 32.00 horas
<b>Versão:</b>	
<b>Cliente:</b> VIVA RIO	<b>Situação Ticket OTRS:</b>
<b>Módulo/Funcionalidade de Stok:</b>	<b>Possui Anexo no OTRS:</b> Não
<b>Tipo da Demanda:</b> Planejada	<b>Motivo Rejeição:</b>
<b>Ordem de Execução:</b> 101	<b>Motivo Interrupção:</b>
<b>Ticket OTRS:</b>	

**Descrição**

1 - Saldo  
2 - Consumo - gerencia  
3- vencidos  
4 - vencer em 30 dias  
5 - vencer em 60 dias  
6 - vencer em 90 dias  
unidade\_id, insumo\_id,  
Grupo,  
Fato\_saldo  
Fato\_consumo  
RDSIR -  
PLANILHA -  
ETL SALDO  
ETL GERENCIA

**Histórico**

#1 - 20/03/2018 16:29 h - Marcelo Lins

- Ordem de Execução ajustado para 101

#2 - 29/03/2018 17:43 h - Marcelo Lins

- Título alterado de VIVA - UPAs - BOBILE - Criação de scripts para VIVA - UPAs - MOBILE - Criação de scripts

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

Concluída Fase 1 scripts MOBILE STOK - SALDO

STOK\_CLASSIFICACAO  
STOK\_FATO\_SALDO  
STOK\_CLASSIFICACAO\_INSUMO

Script Criação de tabelas  
Scripts de carga de dados  
Script para criação de análises

<b>Situação:</b> Concluída	<b>Início:</b> 05/03/2018
<b>Prioridade:</b> Imediata	<b>Data prevista:</b>
<b>Atribuído para:</b> Marcelo Lins	<b>Tempo estimado:</b> 0.00 hora
<b>Categoria:</b>	<b>Tempo gasto:</b> 1.00 hora
<b>Versão:</b> 2.19.3	<b>Situação Ticket OTRS:</b>
<b>Cliente:</b> VIVA RIO	<b>Possui Anexo no OTRS:</b> Não
<b>Módulo/Funcionalidade de Stok:</b>	<b>Motivo Rejeição:</b>
<b>Tipo da Demanda:</b> Planejada	<b>Motivo Interrupção:</b>
<b>Ordem de Execução:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	
<b>Descrição</b> Geração de Planilha	

### Histórico

**#1 - 05/03/2018 15:29 h - Marcelo Lins**

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

**#2 - 05/03/2018 15:30 h - Marcelo Lins**

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

# ANEXO VII

## Ana Celestino

---

**De:** Juliana Moreira de Oliveira <julianamoreira@vivario.org.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 2 de março de 2018 08:44  
**Para:** Paulo Cesar de Sa  
**Cc:** dayanepontes; Aleandra Aleixo; Cleiton Roberto Siqueira; Edilson Jose Bezerra; Ana Maria Celestino; Carlos Roberto Siqueira Filho  
**Assunto:** Re: Arquivos de produção 02/2018

Obrigada.  
Recebido.

### Juliana Ferreira

Analista de Informações - UPAs  
O.S.S. Viva Rio  
(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99574-4650  
Rua do Russel, 76. 3º andar.  
Glória. Rio de Janeiro-RJ.

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

Em 1 de março de 2018 17:18, Paulo Cesar de Sa <[paulo.sa@ecosistemas.com.br](mailto:paulo.sa@ecosistemas.com.br)> escreveu:  
Boa tarde Juliana.  
Conforme solicitado, seguem os arquivos de produção das unidades.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: [+55 \(21\) 98604-4133](tel:+5521986044133)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

**De:** Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 2 de março de 2018 16:54  
**Para:** julianamoreira; Aleandra Aleixo; dayanepontes  
**Cc:** Cleiton Roberto Siqueira; Carlos Roberto Siqueira Filho; Ana Maria Celestino; Edilson Jose Bezerra  
**Assunto:** Arquivos de produção das unidades VIVARIO  
**Anexos:** Atendimento\_Social.xlsx; PAUPACA RJ.FEV; PAUPASEAP RJ.FEV; PAUPAPENHA RJ.FEV; PAUPAMARE RJ.FEV; PAUPAIRAJA RJ.FEV; PAUPAILHA RJ.FEV; PAUPAENGENHORJ.FEV

Boa tarde.

Seguem os arquivos das unidades.

Ainda tem profissionais sem CNS que não foram encontrados na planilha enviada.

As diferenças do procedimento 0301060096 foram corrigidas em todos os arquivos.

Quanto aos atendimentos de Assistente Social da unidade Alemão houve algum equívoco. Muitos dos 490 atendimentos são de meses/anos anteriores que foram atualizados neste mês, com isso no relatório é contabilizado um atendimento, mas como estes atendimentos já foram faturados nos seus meses de origem, eles não são incluídos nesta competência. Segue planilha anexada com todos os atendimentos.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: +55 (21) 98604-4133

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

---

**De:** Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 1 de março de 2018 17:18  
**Para:** julianamoreira; dayanepontes; Aleandra Aleixo  
**Cc:** Cleiton Roberto Siqueira; Edilson Jose Bezerra; Ana Maria Celestino; Carlos Roberto Siqueira Filho  
**Assunto:** Arquivos de produção 02/2018  
**Anexos:** PAUPASEAP RJ.FEV; PAUPAPENHA RJ.FEV; PAUPAMARE RJ.FEV;  
PAUPAIRAJA RJ.FEV; PAUPAILHA RJ.FEV; PAUPAENGENHORJ.FEV; PAUPACA RJ.FEV

Boa tarde Juliana.  
Conforme solicitado, seguem os arquivos de produção das unidades.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: +55 (21) 98604-4133

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

# ANEXO VIII

Listagem de Profissionais

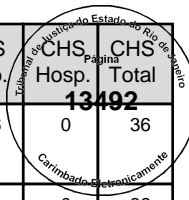
CNES: 6512925 Nome Fantasia: SMS UPA 24H COMPLEXO DO ALEMAO AP 31 CNPJ Próprio: --  
 Tipo de Estabelecimento: PRONTO ATENDIMENTO Gestão: MUNICIPAL Natureza jurídica: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
 CNPJ Mantenedora: 29.468.055/0001-02 Nome da Mantenedora: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE  
 Cadastrado em: 30/05/2010 Data da última atual. base local: 26/02/2018 Data da última atual. base nacional: 29/03/2018

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
ADEMIR BENEDITO DA SILVA	708403251204161	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
ADILSON DA SILVA OLIVEIRA	706401135789789	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ADOLFO ANTONIO PIRES DA ROSA DE ALMEIDA	706806708082620	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ADRIANA CRUZ DE OLIVEIRA	980016286563321	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ADRIANO DE OLIVEIRA ROBERTO	700502300099659	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44
ALCEDINA MARTINS DE CARVALHO	980016285521943	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALEXANDRE DE MEDEIROS RODRIGUES	980016293994847	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALEXANDRE FORTUNATO ALVES DA COSTA	980016294182226	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALINE CRISTIAN SOUZA DA SILVA DOS SANTOS	980016293641081	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALINE FERNANDES CARDOSO TORQUATO DA SILVA	980016293244961	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
AMANDA LIMA REIS VIEIRA	706401167590082	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30

Total de profissionais 11



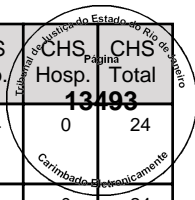
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
AMANDA REGO DOS SANTOS	703005871509370	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
ANA CARLA DOS SANTOS	706504310425193	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ANA CAROLINA DA SILVA TORRES	980016287440258	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA CLAUDIA RIBEIRO DE SOUZA AFFONSO	980016003087477	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
ANA CRISTINA PAZ TORINO	980016004433859	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ANA LUCIA RIBEIRO MACHADO DE OLIVEIRA	980016295956543	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
ANA PAULA DELFINA CORREA DE ANDRADE	980016284428036	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA PAULA FERREIRA GOMES	980016287714757	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA PAULA SOUZA CERQUEIRA	980016286359473	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANDERSON JOSE FIUZA DE ALBUQUERQUE	980016279555645	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
ANDERSON PEREIRA LOPES	700501556585756	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
ANDREA MARIA CRESPO MARCOS	980016281198293	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANDREIA DOS REIS FELIX	980016288944543	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANELISE DA SILVA MUNIZ	980016292978813	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
BELMIRO GUERRA VIEIRA	980016282521322	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
BIANCA RAMOS	125368497500007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais

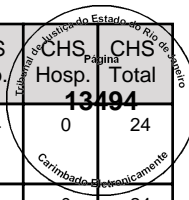
27

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
BRUNO SALES MARTINS	980016286360439	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CAMILA CORREA COUTO	700104940710312	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLOS ALBERTO COSME FERNANDES	980016002741904	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLOS ALESSANDRO DE SOUZA	709205236241533	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
CARLOS EDUARDO DOS SANTOS FRANCISCO	705004634671056	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CARLOS EDUARDO TAVARES	700403150078750	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CARLOS MOZART PINHEIRO DE CARVALHO	980016286395003	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLOS ROBERTO GOMES DA SILVA	100742361530007	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
CATIA CAVALCANTE SILVA	980016296985334	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CESAR AUGUSTO FARIAS DE SOUZA	201550636470004	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CHARLES LUIS DOS SANTOS SILVA	980016286969727	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CINTIA RODRIGUES DE AZEVEDO	700605965031768	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
CLAUDIA ROBERTA RODRIGUES PEIXOTO	980016288606249	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CLAUDIO MENDONCA DE LIMA	702805146536760	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12
CLAUDIO RIBEIRO	702802150608069	410105 - SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
CLODOALDO FIRMINO DE SOUZA	702706659017660	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44



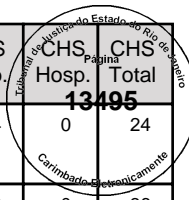
Total de profissionais 43

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
COSME MOURA FERREIRA DAS CHAGAS	980016003292674	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	24	0	24
DAIANA GONCALVES GOUVEIA	980016285425111	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DANIEL AUGUSTO MATTOS GUEDES	708106504918839	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
DANIEL DE ARAUJO PIRES	704000847491460	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
DANIEL DE SOUZA TEIXEIRA	705002606753653	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
DARCY FONSECA DE ALMEIDA	706401693188481	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44
DEBORA DA CONCEICAO MENEZES	704809067420441	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DEBORA ELISE FERREIRA PEREIRA	700908904875095	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
DIOGO FERREIRA DE SOUZA DOS SANTOS	980016297280709	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EDENILSON FIGUEIRA SALES	980016283361132	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EDGAR GUZMAN BLANCO	980016281576522	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
EDIMILSON DA SILVA PORTO	980016296979989	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EDUARDO FERREIRA DOS SANTOS SILVA	980016283605414	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELISA MARIA GIORDANO VINCIGUERRA DO AMARAL	980016285512839	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
ELISANGELA GEANINI ALMEIDA	980016286520304	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELIZABETE ROSA RAMOS	700004368862109	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36



Total de profissionais 59

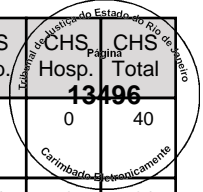
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
ELIZETE FERREIRA MORGADO NEVES	980016285420837	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EMILIA FRAGA VAN TILBURG	980016287634966	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
EVANILDA GOMES DA SILVA	980016283878267	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
EVERTON DA SILVA MENDONCA	980016286354412	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EWERTON MATHEUS MARQUES LORENA	701006888993496	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
FABIO PEREIRA	980016296449122	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
FAGNER GONCALVES DE CARVALHO	980016281250023	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
FERNANDA FORTUNATO	980016288937121	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FERNANDA VALENTIM ALEIXO	980016294629956	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FERNANDO COELHO FELIPE	128121416050006	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FERNANDO PIRES DE FARIAS	980016286038669	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
FLAVIO BATISTA FERREIRA	700500966066855	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
FLAVIO SILVA DE SOUZA	700907959000693	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
GABRIELA MARTINS OLIVEIRA	201552459150004	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
GEISEMILLA DE NOVAIS MEIRELIS	708804760229410	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
GEORGE RAYSER GABRIEL	980016295945088	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais

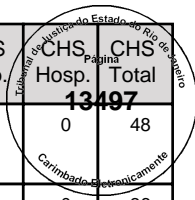
75

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
GLAUCO MOREIRA LIMA PALACIO	703201661383693	142105 - GERENTE ADMINISTRATIVO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
HAROLDO MOURAO FERREIRA	201552329100007	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
HENRIQUE DE MORAES PINTO	704303585965894	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
IRIS DAIENE MOREIRA DIAS	980016285262352	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ISABEL FERNANDES AMARAL DIAS	980016289879877	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
ISADORA AMARAL AZEVEDO SOARES	704606191416727	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
JACIARA CORDEIRO SURLO VIEIRA	210159594250002	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
JACKSON BASCHEROTTO ALCANTARA	980016283364816	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	60	0	60
JANAINA DE JESUS DA COSTA	705404461773096	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JEFFERSON CARLOS ALVES DA SILVA	700809933168190	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JOAO PAULO PIRES DE FREITAS	709600658623578	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
JOAQUIM ALVES DE OLIVEIRA JUNIOR	980016286980402	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JORGE LUIZ MUNIZ DE OLIVEIRA	708600096317781	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JORGE MARCOS PEREIRA DE MAGALHAES	709006801540716	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
JORGE PINHEIRO	101102114530004	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JOSE CARLOS DA SILVA	980016287440568	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12



Total de profissionais 91

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
JOSE RICARDO MARINS	705004425067857	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
JOSE ROBSON RUAS DE CERQUEIRA	701803290967374	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
JUAN CAMILO CORDOBA PRADO	898004820361343	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
JULIANA BENTO DA SILVA	980016293613398	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JULIANA FERNANDES IELLAMO ALVES	702303005952620	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JULIANA JARRUJ BELIKI	702007843365088	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JULIO CESAR ARRUDA CANUTO JUNIOR	706802203774122	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
JUSSARA GONZAGA SOARES	705807449720335	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
KATIA NAVARINY FIGUEIREDO	980016294632272	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
KATIA REGINA FRAZAO VAZ PIMENTEL	980016280957522	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
KELI REGINA CAMPOS DO NASCIMENTO	708602044580483	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44
KELLY CHRISTINA CAMARGO CONRADO	980016289704651	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
KELLY CRISTINA MOUTINHO RODRIGUES	980016289529809	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36
LEILA MARQUES MENEZES	980016003196616	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
LEONEL MARINHO DE OLIVEIRA	708900729291717	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36
LILIANA DAS DORES ROSA	123336346360003	221105 - BIOLOGO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	8	0	8

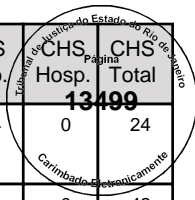


Total de profissionais 107

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS		Total
										Hosp.	Outro	
LIVIA BERNARDEZ SALLES DE ASSIS	700501196613753	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	13498
LUCIANA NOGUEIRA OLIVEIRA	700901961751891	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
LUIZ PAULO MIRANDA DOS REIS	980016286363055	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
LUZINEI DA SILVA COUTO	980016289745145	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36	
MAICON IGNACIO FELIX DA SILVA	980016276967373	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
MARCELA ALVES DIAS BITTENCOURT	980016295927411	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12	
MARCIA DOS SANTOS MISQUITA	980016281280666	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
MARCO ANTONIO NOGUEIRA	700507515621354	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44	
MARIA CRISTINA MARQUES BARROSO	980016283312603	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
MARIA DAMIANA CARDOSO DA CUNHA	709602660799876	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
MARIA JOSE PEREIRA COSTA	980016285515374	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
MARIA LUIZA GOMES SOARES	700008981345303	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
MARIANA FREIRE BORBOREMA	700705904976176	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12	
MARIANA SOARES DAVID	708606054611989	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
MARIANNA ECARD MELO	703008885565572	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12	
MIGUEL GOMES DA SILVA	702000802869581	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	

Total de profissionais 123

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
NATHALIA MERCES DINIZ LOPES	980016293658839	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
NAYANNE OLIVEIRA SANTOS	705409436303299	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
NILCY MARIA RIBEIRO CASTRO	101146385080009	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
NILTON BELLINI NASCIMENTO	980016297009312	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
NILZA HELENA DA SILVA E SILVA	704604633162928	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
PATRICIA DE OLIVEIRA GOMES	706206528601765	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
PAULA PESSOA DA SILVA	708503090381880	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
PAULO HARAN ANTUNES DE SANTANA	980016293985562	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	40	0	40
PAULO HENRIQUE BORGES DO NASCIMENTO	704001857072461	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12
PRISCILA NEVES GOES	980016286836409	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RACHEL LOUREIRO DE MARINS	704008364114465	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RAQUEL MOREIRA NASCIMENTO	700007986044300	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
RAQUEL PITOMBEIRA DE TOLEDO	980016284624536	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
REJANE CRISTINA DA SILVA KIFFER	980016289599432	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RICARDO RICHARD DE SOUZA MACHADO	700007366100204	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
ROBERTA ANJOS DE SOUZA	980016278105522	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12



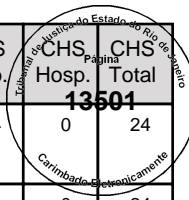
Total de profissionais 139



Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.		CHS Total
										CHS Hosp.	CHS Total	
ROBERTA DA SILVA DINIZ	980016000258467	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	13500
ROBSON QUEIROZ CIFANI	704207754502785	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
RODRIGO BARBOSA CARVALHO	707802664519519	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48	
RODRIGO NASCIMENTO CORREIA	980016286366232	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44	
RODRIGO OTAVIO LINS DE AMORIM	702800138616462	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12	
ROMULO MOREIRA DE OLIVEIRA	704602610021528	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		36	0	0	36	
ROSANA DA SILVA DE SALLES	980016284081885	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SABRINA DE OLIVEIRA MOREIRA DA LUZ	980016286577837	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SABRINA GUIMARAES DOS SANTOS ALOIZIO DE ALMEIDA	980016283994569	131210 - GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		30	0	0	30	
SABRINA GUIMARAES DOS SANTOS ALOIZIO DE ALMEIDA	980016283994569	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	10	0	10	
SHEYLA CRISTINA SOUZA DOS SANTOS	704503380817719	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SIMONE SOARES SIQUEIRA	704803097097546	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
SINAI BAPTISTA RODRIGUES	980016283360942	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
STELLA VIEIRA LANA	980016277667012	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12	
SUELLEN FERREIRA DE SOUZA	980016296997006	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36	
SYLVIA FERREIRA DA SILVA TORRES	706102802043830	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		44	0	0	44	

Total de profissionais 155

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
SYLVIO ROGERIO CARVALHO DA ROCHA	980016004159862	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
TASSIA SARDINHA FERNANDES DE BRITO	700301988558540	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
THIAGO FREITAS RODRIGUES	980016296834999	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
THIAGO HENRIQUE TONDINELI	980016280888482	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
TIAGO DE SIQUEIRA MOURAO	980016283491966	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA	Artigo 2º -	20	0	0	20
TIAGO DE SIQUEIRA MOURAO	980016283491966	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA	Artigo 2º -	0	10	0	10
UBIRAJARA FRANCISCO MACHADO FILHO	980016293755621	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	44	0	44
VALERIA DE SOUZA FARIA	706400644822880	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
VANDNA GILKA PIMENTA DOS SANTOS DESCHAMPS	980016285881435	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
VIVIAN MARIANO DA SILVA	980016001314557	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WAGNER SOARES CARLOS	980016004205732	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WALLACE SILVA DE ALMEIDA	700007319951902	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	40	0	40
WALTER LUIZ FARCKS MAIA JUNIOR	702509343941338	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
WANDER MACHADO DE MIRANDA	980016283645548	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WANESSA ABNER GOMES FELIX	700000312114006	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
WELLINGTON DA LUZ CUSTODIO DA SILVA	980016286843154	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais 171



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 67/2015

## Valores exigidos



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180413u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001852**  
 Data e Hora de Emissão  
**05/04/2018 17:05:54**  
 Código de Verificação  
**YE4V-7KWT**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECOEMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ SISTEMAS EDIT LTDA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 1001 SAL 1002 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Implantação do Sistema UPA 24h, versão Paperless Full, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Complexo do Alemão.

Contrato nº 067/2015.

Períodos: março/2018

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 300,00	Retenção de CSLL R\$ 100,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 150,00	Retenção de PIS R\$ 65,00	Outras Retenções R\$ 0,00
----------------------------------	--------------------------------	------------------------------	--------------------------------	------------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 10.000,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	10.000,00	5,00%	500,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 04/05/2018.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 9.385,00

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 168/2017

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 168/2017

## Instrumento Contratual

**CONTRATO Nº 168/2017**

**CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA RIO E A EMPRESA ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

VIVA RIO, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0018-76, com sede Av. Monsenhor Félix, 380-Vaz Lobo – Irajá - Rio de Janeiro, por seu presidente, **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, radialista, portador da identidade da IFP-RJ 04562255-2 e do CPF Nº 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta Cidade, na qualidade de **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**, inscrita no CNPJ-MF nº 39.185.269/0001-25, com sede na Avenida Rui Barbosa, 605-It 12- São Francisco- Niterói/RJ, na pessoa de seu representante legal **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador da identidade CI nº 04.963.353-0 e do CPF/MF sob o nº 784.246.907-53, residente e domiciliado à Rua Miguel de Frias, 245- Apt 701 Ed. Pio XII – Icaraí, Niterói/ RJ, na qualidade de **CONTRATADA**, celebram este **CONTRATO** pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente se faz necessário em virtude de suprir a demanda de servidor específico (**ANEXO I – Termo de Referência**), para uso do prontuário eletrônico da **UPA Irajá** de forma a substituir equipamento anterior danificado por longo tempo de uso. Essa contratação é mais vantajosa, tendo em vista a rapidez da substituição, agilizando os processos e suprimindo a unidade de forma mais rápida no que tange ao bom funcionamento do sistema do complexo.

**Parágrafo Único** - Os serviços serão executados com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais contidos no Termo de Referência - Anexo I, bem como na proposta e informações fornecidas pelo Contratante.

**CLAUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas.

**Parágrafo Primeiro** - Quanto à execução dos serviços e outras obrigações:

- I. Executar plenamente os serviços ora contratados, nas condições estabelecidas pela **CONTRATANTE**, constantes do Termo de Referência - Anexo I responsabilizando-se integralmente pelos mesmos;
- II. Facilitar a ação da fiscalização, fornecendo informações ou provendo acesso aos serviços em execução e atendendo prontamente às observações e exigências por ela apresentadas;
- III. Correrão à conta da Contratada todos os custos diretos e indiretos, encargos salariais, fiscais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, taxas de administração, lucros e quaisquer despesas incidentes sobre a prestação dos serviços, necessários a sua completa realização;





IV. Responder única e exclusivamente por qualquer dano ou prejuízo causado ao Contratante ou a terceiros, por ação ou omissão de seus prepostos e/ou empregados, em decorrência da execução dos serviços previstos neste instrumento contratual, bem como, por qualquer acidente ocorrido com seus funcionários no desempenho de suas funções.

**Parágrafo Segundo** - A contratada fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões até o limite de 30% (trinta por cento), que a contratante possa fazer no Contrato, podendo ser adotados percentuais superiores conforme negociação entre as partes.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

São obrigações e responsabilidades da Contratante:

- I. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados, emitindo, relatório sobre a qualidade dos serviços prestados;
- II. Indicar e disponibilizar as instalações necessárias à execução dos serviços;
- III. Efetuar o controle de qualidade dos serviços prestados, mediante formulários de avaliação destinados para esse fim;
- IV. Receber da Contratada as comunicações registradas no "Formulário de Ocorrências" devidamente preenchidos e assinados, encaminhando-os aos setores competentes para as providências cabíveis;
- V. Facilitar, por todos seus meios, o exercício das funções da Contratada, dando-lhe acesso às instalações;
- VI. Cumprir suas obrigações estabelecidas neste contrato; e
- VII. Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela Contratada e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar.
- VIII. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados relativos aos serviços contratados;
- IX. Observar durante a vigência do contrato que seja mantida pela Contratada, a compatibilidade com as obrigações por ela assumidas.
- X. Zelar pelo cumprimento rigoroso das normas, cláusulas e condições estabelecidas no contrato, bem como fornecer todas as informações relacionadas ao seu objeto;
- XI. Notificar, por escrito, o credenciado a respeito de advertência porventura a ele dirigida ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, anexando cópia ao respectivo procedimento administrativo.

### CLÁUSULA QUARTA - DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE:

Não obstante à CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

- I. Solicitar à CONTRATADA a substituição de equipamento ou material que não atendam às necessidades;

- II. Executar a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando-se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;
- III. A fiscalização e controle exercidos pela CONTRATANTE não exime nem reduz as responsabilidades assumidas pela CONTRATADA neste Contrato.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO:

A vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da CONTRATANTE, mediante Termo de Aditamento ao presente Instrumento.

Parágrafo Único - Caso o Contrato de Gestão firmado com o Governo do Estado do Rio de Janeiro, não seja prorrogado, o presente contrato terá o prazo de encerramento de vigência antecipado para a mesma data, uma vez que o objeto deste Contrato está diretamente vinculado a vigência do Contrato de Gestão.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

A descrição dos serviços a serem prestados pela CONTRATANTE consta no Termo de Referência - Anexo I, parte integrante deste Contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PAGAMENTO:

O valor global do presente Contrato é de **R\$9.600,00 (Nove mil e seiscentos reais)**, cuja parcela mensal será de **R\$800,00 (Oitocentos reais)**. O valor é calculado mediante efetiva execução do objeto, sendo o pagamento efetuado em conta bancária indicada na nota fiscal, no prazo de até 28 (vinte e oito) dias contados da data da apresentação da mesma, devidamente atestada pela Contratante, comprovados através de relatório/medições mensais.

Parágrafo Primeiro - A Contratada fica obrigada, conforme o caso, a comprovar o pagamento dos salários e dos encargos sociais (FGTS e Previdência Social) em benefício dos seus funcionários, sob pena de rescisão contratual e suspensão do pagamento. A Contratada informará no início dos serviços, o quadro de funcionários designados, devendo comunicar imediatamente posteriores alterações.

Parágrafo Segundo - Esta comprovação será feita no ato de entrega da Nota Fiscal, através de juntada de cópias da GPS - Guia da Previdência Social, SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações a Previdência Social, e Certidão de Regularidade de Débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), referente à competência imediatamente anterior a emissão da Nota Fiscal.

Parágrafo Terceiro - Certidões que comprovem a situação de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública Federal, Estadual (onde fica sediada a empresa e a do Estado do Rio de Janeiro,

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



quando a sede não for deste Estado) e Municipal da sede da Contratada, bem como perante o INSS e o FGTS.

**Parágrafo Quarto** - Na obrigatoriedade de retenção, recolhimento ou pagamento de Imposto de Renda que incida sobre a relação trabalhista deverá apresentar a guia devidamente quitada referente ao exercício anterior.

**Parágrafo Quinto** - Todas as cópias dos documentos referidos nos parágrafos anteriores deverão ser enviadas por meio eletrônico pelo endereço [certidaocontratos@vivario.org.br](mailto:certidaocontratos@vivario.org.br).

**Parágrafo Sexto** - A Contratada deverá obedecer às disposições legais concernentes ao transporte dos seus funcionários. Em caso de não realizar o pagamento de vale transporte, deverá ser apresentado a Contratante o Termo de Renúncia do funcionário.

**Parágrafo Sétimo** - Na eventualidade de pagamento de vale alimentação ou refeição a Contratada deverá comprovar a inscrição no PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador, em conformidade com os dispositivos legais.

#### CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTAMENTO:

Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, caso haja prorrogação contratual, após o prazo total de vigência de 12 (doze) meses.

I - A repactuação será contada a partir da data de apresentação da proposta que gerou a presente contratação;

II- Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Parágrafo Primeiro** - As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**Parágrafo Segundo** - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**Parágrafo Terceiro** - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

**Parágrafo Quarto** - No caso de repactuação, deve ser lavrado termo aditivo ao contrato vigente, mas ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos. Podendo, a contratante realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

**Parágrafo Quinto** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

I - a partir da assinatura do termo aditivo; ou

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

#### **CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS FINANCEIROS:**

Os recursos financeiros destinados à execução do serviço objeto deste Termo de Contrato estão previstos no Contrato de Gestão celebrado entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio da Secretaria Estadual de Saúde - SES e a Viva Rio, com vistas a operacionalização da gestão e a execução de ações e serviços de saúde, em tempo integral, que assegure a assistência universal e gratuita à população.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESPONSABILIDADE:**

A CONTRATADA executará o objeto em questão por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive as referentes a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à Legislação Fiscal, Social, Trabalhista e Tributária e ainda:

**Parágrafo Primeiro** - O presente Contrato não importa em vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre o CONTRATANTE e os administradores, prepostos ou empregados da CONTRATADA, pois, esta se considera, irrevogável e irretroatável, prestando serviços sem qualquer subordinação ao CONTRATANTE, uma vez que pactuam ser civil a relação ora ajustada.

**Parágrafo Segundo** - Fica vedada a subcontratação, bem como, qualquer faturamento por parte de terceiros.

**Parágrafo Terceiro** - As partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo e a não transmitirem, direta ou indiretamente, a quem quer que sejam, em qualquer época, mesmo após a extinção do presente contrato, quaisquer informações, conhecimentos técnicos ou estratégicos a que venham a ter acesso, ou que lhes tenham sido confiados em razão do cumprimento do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO:**

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

Constituem motivos para rescisão do presente contrato:

- i - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- III - a lentidão do seu cumprimento, levando a Contratante a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753

www.vivario.org.br



- IV - o atraso injustificado no início do serviço;
- V - a paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;
- VI - a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no termo de referência e no contrato;
- VII - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores; VIII - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- IX - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- X - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XI - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado a contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- XII - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Contratante decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados.
- XIII - a não liberação, por parte da Contratante, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- XIV - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
- XV - o presente contrato poderá ser rescindido, sem qualquer ônus a Contratante, mediante notificação com 30 dias de antecedência, com prova de recebimento, ficando a contratante desobrigada de pagamento à Contratada de qualquer indenização por este ato.

**Parágrafo único** – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES:

O atraso injustificado na execução do serviço objeto deste contrato sujeitará a contratada à multa de mora de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor da parcela em atraso, por dia de atraso, multa esta que será descontada da fatura a ser paga.

**Parágrafo Primeiro** - Pela inexecução parcial ou total da obrigação, garantida a defesa prévia da contratada, a Contratante poderá aplicar multa indenizatória de 10% (dez por cento) do valor total do objeto contratado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicada oficialmente pela Contratante, após instauração de regular procedimento administrativo.

**Parágrafo Segundo**- Na aplicação das penalidades, a Contratante considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da empresa e, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas.

**Parágrafo Terceiro**- A aplicação de qualquer penalidade será, obrigatoriamente, registrada no cadastro da contratada e precedida de regular processo administrativo, onde será assegurada o contraditório e ampla defesa.

## **CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DA PREVENÇÃO E COMBATE A CORRUPÇÃO**

Cada parte assume, pelo presente, que, na data de início de vigência do Contrato, não foi pela própria, nem pelos seus funcionários, oferecida, prometida, dada autorizada, solicitada, ou aceite qualquer vantagem pecuniária indevida, ou qualquer outra vantagem de qualquer natureza (nem foi dado implicitamente a possibilidade de vir a adotar qualquer uma destas condutas em algum momento futuro), que esteja sob qualquer forma conexas com o Contrato e que tomou as medidas razoáveis para evitar que subcontratantes, agentes ou quaisquer terceiros, sujeitos ao seu controle ou influência determinante, promovessem tais condutas.

## **CLAUSULA DÉCIMA QUARTA - DO CANAL DE DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES**

Em consonância com o Programa de Integridade do Viva Rio está aberto o canal de comunicação da **Ouvidoria Viva Rio** para receber denúncias de irregularidade, infração ética ou ilegalidade praticados por funcionários, colaboradores, prepostos, prestadores de serviços, fornecedores em geral e todo e qualquer agente envolvidos direta ou indiretamente na consecução das atividades do Viva Rio, podendo realizar de forma anônima ou identificada, comprovável ou não, a qualquer título e que serão devidamente apurados, com proteção ao denunciante de boa-fé e garantindo a confidencialidade, por meio do telefone (21) 2555.3750 Ramal: 3804; e-mail [faleconosco@vivario.org.br](mailto:faleconosco@vivario.org.br) e formulário online da página <http://vivario.org.br>, no ícone Fale Conosco/Ouvidoria.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - GESTÃO DO CONTRATO/NOTIFICAÇÕES**

I. O representante da CONTRATANTE que será o Gestor de Contratos é responsável pelo setor de contratos, da gerência de Aquisição do VIVA RIO.

### **CONTRATANTE - VIVA RIO**

Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro - Capital – RJ.  
Telefone: (21) 97169-2065 ou (21) 2555-3750 - ramal 3823  
Atenção: Sr. Supervisor de Contratos  
E-mail: [gestão.contrato@vivario.org.br](mailto:gestão.contrato@vivario.org.br)

II.A CONTRATADA nomeia o Gerente Comercial, como seu preposto, que será o interlocutor perante a CONTRATANTE, para garantir o cumprimento deste contrato.

### **CONTRATADA - ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**

Avenida Rui Barbosa, 605 – Lote 12 – São Francisco- Niterói / RJ.  
Telefone: (21) 98844-0509 / 3849-6100 - ramal: 6150  
Atenção: Sr. Gerente Comercial  
E-mail: [comercial@ecosistemas.com.br](mailto:comercial@ecosistemas.com.br)

III. Todas as comunicações telefônicas ou verbais, que as partes mantiverem entre si, serão firmadas por escrito, exceto aquelas que visem simples providências.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO:

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro/ RJ, 22 de maio de 2017.

Sebastião Santos  
Procurador  
Viva Rio

VIVA RIO

ECO - EMPRESA DE CONS. E ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

Mariângela Lacerda  
Matricula: 15637  
Gerência de Aquisições  
Viva Rio

### TESTEMUNHAS:

Pamella Vieira  
Matricula: 18831  
Contratos  
Viva Rio

1ª)

Nome:  
CPF/MF n.º

13289596710

Anderson Pantaleão  
Matricula: 19346  
Contratos  
Viva Rio

2ª)

Nome:  
CPF/MF n.º 107363187-71

**TERMO DE SIGILO PARA PESSOA JURÍDICA  
OU FÍSICA SEDIADA NO BRASIL**

São partes neste instrumento:

**PRIMEIRO TRANSIGENTE:** VIVA RIO, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0018-76, com sede Ladeira da Glória, nº 99 – Parte A - Glória – Rio de Janeiro, por seu presidente, **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, radialista, portador da identidade da IFP-RJ 04562255-2 e do CPF N° 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta Cidade.

**SEGUNDO TRANSIGENTE:** ECO- EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO SISTEMA EDIT LTDA, inscrita no CNPJ-MF nº 39.185.269/001-25, sede na Avenida Rui Barbosa, 605, lote 12 – Bairro São Francisco – Niterói/ RJ- CEP 24.360-440, na pessoa de seu representante legal **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da identidade nº 04.364.792-4 – IFP e do CPF/MF sob o nº 638.691.447-34, residente e domiciliado nesta cidade.

Os quais a partir do presente vêm inicialmente tecer as CONSIDERAÇÕES a seguir:

- que a 2ª Transigente desenvolverá para a 1ª transigente a prestação de serviços de locação de servidor para a **Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Irará** no Estado do Rio de Janeiro/RJ.
- que a 2ª transigente estará recebendo informações do processo de negócios da entidade, apoiando-se na estrutura e infra-estrutura da mesma, para a execução de serviços, bem como contando com o suporte técnico e de informações técnicas de outros setores, que digam respeito aos inclusive a parceiros e colaboradores;
- que no decurso da execução do contrato serão divulgados ou entregues pela 1ª Transigente, além de segredos e informações confidenciais que sejam confiadas a 2ª transigente, com a finalidade de permitir o desenvolvimento de sua função ou execução de serviços, em conformidade com a relação firmada com a entidade e do que se encontre ajustado especificamente em seu contrato expresso.

A 1ª transigente e a 2ª transigente, após, venham firmem o presente instrumento sob as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DEFINIÇÕES**

Para os fins deste instrumento, entende-se por:

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010  
CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745  
Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753  
[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)





- 1.1. Informações: os dados, os documentos e os materiais que lhe sejam pertinentes;
- 1.2. Informações Confidenciais: todas e quaisquer informações fornecidas, comunicadas ou reveladas pela 1ª Transigente a pessoa da 2ª Transigente cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possa acarretar danos à mesma, independentemente do meio ou forma de transmissão;
- 1.3. Tratamento: significa a consulta, produção, transmissão, conservação, alteração, utilização, acesso e eliminação de informações;
- 1.4. Sigilo: proteção contra o tratamento não autorizado de informações, em específico as tidas como confidenciais.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

2.1. A 2ª Transigente, a contar da data de início de execução dos serviços, formalizado por ajuste expresso com a entidade, compromete-se e se obriga a:

- a) manter sob absoluto sigilo, pelo prazo de 15 (quinze) anos, de todos os dados e informações institucionais de cunho confidencial que lhe forem transmitidas pela 1ª a 2ª Transigente, visando o desenvolvimento e execução das atividades da Viva Rio, de seus parceiros, colaboradores e usuários;
- b) utilizar dados e informações, exclusivamente, para a finalidade para a qual as mesmas lhe foram transmitidas;
- c) não conferir tratamento aos dados e informações em benefício próprio ou de terceiro, para qualquer finalidade;
- d) proteger as informações contra a divulgação a terceiros, da mesma forma e com o mesmo grau de cautela com que protege suas informações, que lhes sejam importantes e sobre as quais se exija confidencialidade;
- e) limitar a divulgação das informações recebidas nos termos deste instrumento a pessoas dentro de sua organização ou a seus prestadores de serviço, no desenvolvimento das atividades relacionadas aos dados e informações, e que tenham necessidade de conhecê-las; e
- f) instruir devidamente as pessoas responsáveis pelo tratamento das informações em seus diferentes níveis, em específico quanto as de natureza eminentemente confidenciais, sobre as quais se deva redobrar o cuidado e cautela quanto ao sigilo das mesmas.

2.2. As Partes, para fins de sigilo, obrigam-se seus sócios e/ou administradores, servidores e prestadores de serviços.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - LIMITAÇÃO DAS OBRIGAÇÕES**

3.1. Não são consideradas informações sobre as quais se deva manter sigilo para fins do presente Termo de Sigilo, aquelas que:

- a) ao tempo de sua transmissão ou posteriormente, sejam ou venham a ser de conhecimento público, dado pela própria entidade, conforme evidenciado por publicações idôneas, desde que sua divulgação não tenha sido causada pelo 2º Transigente;
- b) já estivessem na posse legal do 2º transigente por ocasião da divulgação, desde que tenham sido recebidas legitimamente de terceiro, sem violação de obrigação legal e/ou obrigação de sigilo assumida com a 1ª Transigente, a partir do presente termo e de seu ajuste expresso;

- c) forem independentemente tratadas pelo 2º Transigente, sem utilização direta ou indireta de informações confidenciais da Viva Rio, ou  
d) forem necessariamente divulgadas pela Viva Rio, no cumprimento da lei e/ou de ordem judicial, ficando ressalvado que esta deverá, nesse caso, avisar o 2º Transigente imediatamente, por escrito.

#### **CLÁUSULA QUARTA - PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES**

4.1. O 2º transigente concorda que a Viva Rio, ora 1ª Transigente, é, e continuará sendo, a exclusiva proprietária de seus dados e informações, em seus diferentes níveis, e titular dos direitos de propriedade e autoria dos projetos e programas desenvolvidos por seus colaboradores e parceiros, quando da relação ajustada; igualmente dos segredos institucionais, das marcas registradas e outros direitos referentes a propriedade intelectual. Nenhuma licença ou transferência de qualquer desses direitos ao 2º Transigente é concedida ou fica implícita a partir do ajuste de trabalho ou de execução de serviços com este realizado, a partir do que se defina naquela e nos termos deste instrumento.

#### **CLÁUSULA QUINTA – AVISOS**

5.1. As comunicações entre as Partes deverão ser feitas na forma estabelecida em documento interno da entidade, a ser dado ciência ao 2º Transigente, por meio material ou virtual.

#### **CLÁUSULA SEXTA - PRAZO DE VIGÊNCIA**

6.1. Este Termo de Acordo permanecerá em vigor pelo período em que vigorar o ajuste expresso existente entre as partes, que é denominado no presente Termo de Contrato principal, sendo este da natureza jurídica que for (de emprego, trabalho, execução de serviços eventuais e não subordinados, convênios, parcerias com ou sem contrapartidas entre entidades jurídicas, entre outros), a contar da data de assinatura do acordo principal, assim sendo, acordando as partes se for o caso, que o presente termo seja assinado com data retroativa à data do ajuste principal, podendo ser prorrogado por igual período por manifestação expressa das Partes. As obrigações constantes no ajuste principal e qualificadas no presente Termo, no mais o definido na Cláusula Segunda - Divulgação das Informações Confidenciais e na Cláusula Terceira - Limitação das Obrigações, sobreviverão ao prazo de vigência deste instrumento.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES FINAIS**

7.1. O 2º Transigente assumirá inteira responsabilidade por qualquer forma de tratamento não autorizado pela Viva Rio de seus dados e informações disponibilizadas ao mesmo, quando feito por seus administradores, servidores e prestadores de serviço, em violação ao presente Termo de Sigilo.

7.2. Este Termo de Sigilo substitui todos os ajustes anteriores, verbais ou escritos, acordados entre as partes, relativamente à matéria objeto deste instrumento e não poderá ser modificado, alterado ou rescindido, no todo ou em parte, exceto por documento escrito assinado pelo 2º Transigente e ao Viva Rio.

7.3. Violação ao sigilo a que se encontre obrigado o 2º Transigente pelo presente Termo, importará em cobrança automática de multa no valor de 30% (trinta por cento) do preço global do contrato ajustado, em caso de se tratar de natureza civil, no caso de se tratar de ajuste de emprego, a multa seja no valor de 12 meses de salário líquido do empregado. No caso de não exercício da cobrança, não haverá prejuízo da aplicação de outras medidas definidas no direito, no sentido de sanções penais e civis.

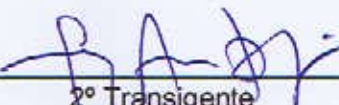
### CLÁUSULA OITAVA – FORO

8.1. O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:


Rio de Janeiro/ RJ, 22 de maio de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
1º Transigente  
VIVA RIO

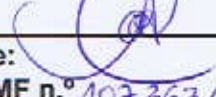
  
\_\_\_\_\_  
2º Transigente  
ECO - EMPRESA DE CONS. E ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

Testemunhas:

Pamella Vieira  
Matrícula: 18831  
Contratos  
Viva Rio

1ª)   
\_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_  
CPF/MF n.º 138.895.968-10

Anderson Pantaleão  
Matrícula: 19346  
Contratos  
Viva Rio

2ª)   
\_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_  
CPF/MF n.º 107.363.187-71

**ANEXO I**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**Locação – Servidor UPA IRAJÁ**

**1. DO OBJETO**

1.1. Locação de Servidor com 1 Processador XEON Quad Core, 32GB de memória e 2 discos SAS de 300GB 15KRPM em RAID1, 1 fonte e 2 placas de rede. Microsoft Windows Server 2008 R2 ou superior e Microsoft SQL Server 2008 R2 ou superior. Opções de disco rígido com conector automático: SATA de 2,5", SAS nearline, SAS (15.000, 10.000), SSD SAS, SSD SATA SATA de 3,5", SAS nearline, SAS (15.000) Unidades com criptografia automática disponíveis, uma placa gráfica. Controladores RAID, Controladores internos: PERC S110 (SW RAID) PERC H310 PERC H710 PERC H710P Controladora de rede OM Broadcom® de 1 GbE de duas portas. Formato: Torre (montável em rack de 5 U).

**2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O presente se faz necessário em virtude de suprir a demanda de servidor específico para uso do prontuário eletrônico da UPA Irajá de forma a substituir equipamento anterior danificado por longo tempo de uso. Essa contratação é mais vantajosa, tendo em vista a rapidez da substituição, agilizando os processos e suprindo a unidade de forma mais rápida no que tange ao bom funcionamento do sistema do complexo.

**3. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO**

3.1. Será locado 01 (um) servidor para uso do sistema de prontuário a unidade de Pronto Atendimento, administradas pela Viva Rio e setores diretamente ligados.

3.2. A CONTRATADA se responsabilizará pela manutenção tanto de hardware quanto de software, assim como as atualizações de todas as licenças necessárias para o bom funcionamento do sistema. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA também manter o Sistema Operacional livre de vírus/malware/spyware e qualquer tipo de vírus ou aplicativo que possam comprometer o bom funcionamento dos sistemas.

3.3. Os técnicos da CONTRATADA deverão se apresentar para a realização dos serviços portando documento de identificação.

3.4. Os chamados de manutenção corretiva deverão ser atendidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

3.5. Caso o equipamento, comprovadamente, necessite ser deslocado para a oficina da CONTRATADA a fim de receber manutenção corretiva, deverá ser substituído por outro de igual qualidade ou qualidade superior imediatamente de forma a não prejudicar o funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento.



**VIVARIO**

**3.6.** A CONTRATADA deverá reparar corrigir, remover ou substituir, no total ou em parte, as peças utilizadas em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados.

**3.7.** A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do CONTRATO.

**3.8.** A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por quaisquer danos que seus empregados causarem à CONTRATANTE.

**3.9.** A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por qualquer acidente que venha ocorrer com seus empregados.

#### **4. PRAZO DE EXECUÇÃO**

**4.1.** A vigência do presente serviço será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada de acordo com interesse da **CONTRATANTE**, mediante Termo de Aditamento ao presente instrumento.

**4.2.** Caso o Contrato de Gestão firmado com o Governo do Estado do Rio de Janeiro, não seja prorrogado, o presente contrato terá o prazo de encerramento de vigência antecipado para a mesma data, uma vez que o objeto deste Contrato está diretamente vinculado a vigência do Contrato de Gestão.

#### **5. MECANISMO DE ATESTADO DE GERENTE E/OU DIRETOR DA UNIDADE DE SAÚDE**

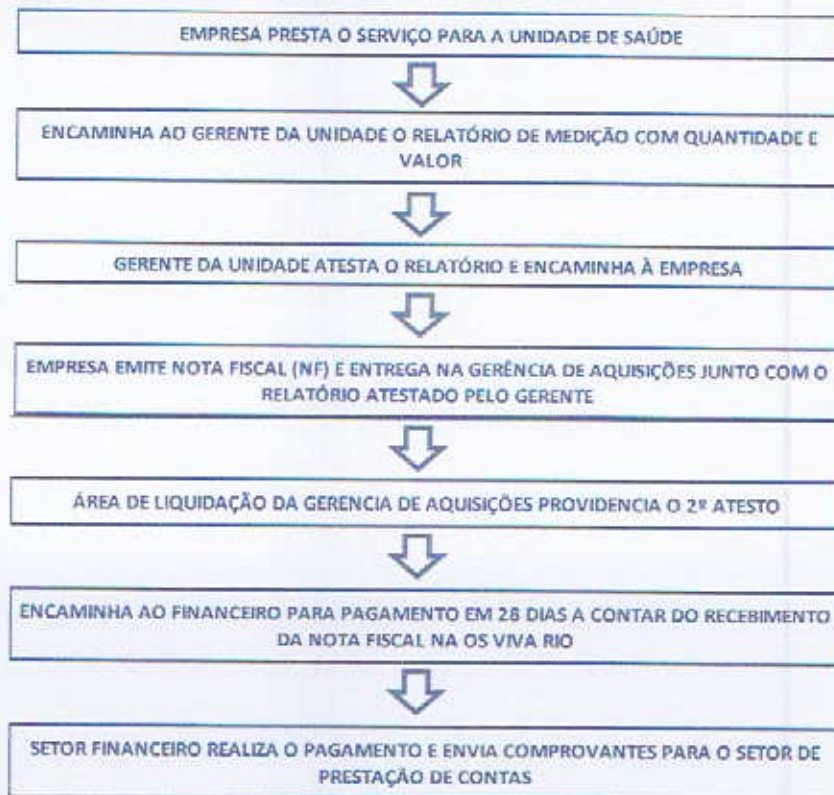
Mensalmente deverá ser entregue juntamente com a Nota fiscal o relatório de Atesto de Serviços Prestados (Anexo II). A **OSS VIVA RIO** estabelecerá o fluxo de "atesto de notas" pelos Gerentes e/ou Diretores das Unidades de Saúde gerenciadas pela **OSS VIVA RIO**. O "atesto de notas" também será uma condição para o pagamento da fatura mensal do serviço prestado, conforme a descrição abaixo:

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



## 6. DO FORNECIMENTO DOS EQUIPAMENTOS

6.1. A CONTRATADA se comprometera a entregar os equipamentos objeto deste termo conforme solicitação prévia, de 48 horas, da CONTRATANTE.

6.2. A CONTRATANTE poderá deixar de utilizar o objeto desse contrato mesmo antes de seu término com prévio aviso de 30 dias.

6.3. A Disposição e a localização dos equipamentos nas unidades seguirão a orientação e a supervisão do Setor de TI da Viva Rio.

## 7. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

7.1. Não obstante a contratada ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

7.2. Solicitar à contratada a substituição de qualquer produto ou método, cujo uso ou atuação considere prejudicial ou inadequado;

7.3. Visitar as dependências da contratada, para supervisão, sempre que julgar necessário;

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



- 7.4. Vetar o prosseguimento normal do fornecimento, baseados na legislação em vigor;
- 7.5. Exercer, ainda, fiscalização constante no setor operacional da contratada e no setor de atendimento da contratante com o intuito de manter a eficiência dos serviços contratados;
- 7.6. Verificar o cumprimento pela contratada das cláusulas do contrato e adotar medidas necessárias quanto à regularização de eventuais transgressões.
- 7.7. Receber da contratada, documentação pertinente ao serviço ou a questões que envolvam o serviço, sempre que solicitado em prazo máximo de 72 horas.

## 8. ENDEREÇO DA UNIDADE

UPA	ENDEREÇO	TELEFONE
Irajá	Rua Monsenhor Félix, 380 – Irajá - CEP: 21.361-132.	<u>(21) 2333-9823 /2333-9821</u> <u>/ 2481-5419</u>

## 9. DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Não será admitida a Subcontratação total ou parcial do objeto, a associação do contrato com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação.

## 10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. As marcas eventualmente citadas neste termo de referência deverão ser consideradas apenas como parâmetro, devendo o CONTRATANTE apresentar as marcas dos itens que se propõem a entregar;

10.2. O objeto descrito neste termo deverá ser entregue em perfeitas condições de uso e dentro das especificações solicitadas, conforme o caso.

10.3. No caso de interesse em manter o equipamento, as licenças de uso não fazem parte do acordo de propriedade, obrigando a ORGANIZAÇÃO VIVA RIO a devolvê-las ao final da vigência do Contrato de locação, item destacado a proposta de preço.

## 10.4. DA PREVENÇÃO E COMBATE A CORRUPÇÃO

Cada parte assume, pelo presente, que, na data de início de vigência do Contrato, não foi pela própria, nem pelos seus funcionários, oferecida, prometida, dada autorizada, solicitada, ou aceite qualquer vantagem pecuniária indevida, ou qualquer outra vantagem de qualquer natureza (nem foi dado implicitamente a possibilidade de vir a adotar qualquer uma destas condutas em algum momento futuro), que esteja sob qualquer forma conexa com o Contrato e que tomou as medidas razoáveis para evitar que subcontratantes, agentes ou quaisquer terceiros, sujeitos ao seu controle ou influência determinante, promovessem tais condutas.

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

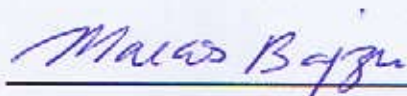
Tel.: (55 21)2555-3750 Fax.: (55 21)2555-3753

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



## 10.5. DO CANAL DE DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES

Em consonância com o Programa de Integridade do Viva Rio está aberto o canal de comunicação da Ouvidoria Viva Rio para receber denúncias de irregularidade, infração ética ou ilegalidade praticados por funcionários, colaboradores, prepostos, prestadores de serviços, fornecedores em geral e todo e qualquer agente envolvidos direta ou indiretamente na consecução das atividades do Viva Rio, podendo realizar de forma anônima ou identificada, comprovável ou não, a qualquer título e que serão devidamente apurados, com proteção ao denunciante de boa-fé e garantindo a confidencialidade, por meio do telefone (21) 2555.3750 Ramal: 3804; e-mail [faleconosco@vivario.org.br](mailto:faleconosco@vivario.org.br) e formulário online da página <http://vivario.org.br>, no ícone Fale Conosco/Ouvidoria.



Gerência de Tecnologia da Informação

VIVA RIO



ANEXO II  
**ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS**

Informamos que a Empresa: \_\_\_\_\_, situada no  
Endereço \_\_\_\_\_  
Unidade de Saúde: \_\_\_\_\_  
Serviço Prestado: \_\_\_\_\_  
Mês de Referência: \_\_\_\_\_  
Valor do Serviço: R\$ \_\_\_\_\_

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato XXXXXXXXX, firmado com a OS Viva Rio;

\_\_\_\_\_  
(Nome)  
CNPJ 00.000.000./0000-00

Campo de ressalva para a Unidade:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa (nome da empresa), conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)

Observações:

- 1) É obrigatório o encaminhamento deste relatório às unidades, para fins de validação das notas fiscais encaminhadas a OS Viva Rio;
- 2) As Unidades atestarão somente o(s) serviço(s) prestado(s), sendo dever do Setor de Contratos analisar os valores, fazendo os descontos devidos em caso de ressalva(s);
- 3) O prazo para atesto deste relatório pela Unidade, não deverá ser superior a 03 (três) dias;



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

**Contrato 168/2017**

**Prova dos serviços**



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Avenida Rui Barbosa, nº 605, lote 12, São Francisco – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Locação de Servidor, incluindo Formatação, Preparação do Ambiente, Instalação do SQL, Instalação do Serviço Java e Instalação e Teste do Equipamento na Unidade.

**Mês de Referência:** 23 de maio de 2017 a 31 de maio de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS Viva Rio;

\_\_\_\_\_  
ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Atesto a  
execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e  
Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado  
acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat. 40315  
UPA Irajá

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Avenida Rui Barbosa, nº 605, lote 12, São Francisco – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Junho de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

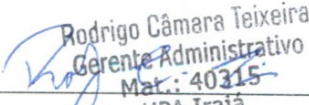
Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS Viva Rio;

ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Atesto a  
execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e  
Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado  
acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

  
Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat.: 40315  
UPA Irajá  
\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Avenida Rui Barbosa, nº 605, lote 12, São Francisco – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Julho de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS Viva Rio;

ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Atesto a  
execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e  
Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado  
acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

  
Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
40312  
\_\_\_\_\_ (Assinatura e carimbo de (a) representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Avenida Rui Barbosa, nº 605, lote 12, São Francisco – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Agosto de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS Viva Rio;

\_\_\_\_\_  
ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat.: 40315  
UPA Irajá

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Rua Presidente Backer, nº 149, 13º Andar, Icaraí – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Setembro de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS VIVA RIO;

\_\_\_\_\_  
ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat. 40315  
UPA Irajá

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Rua Presidente Backer, nº 149, 13º Andar, Icaraí – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Outubro de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS VIVA RIO;

ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

Unidade:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Atesto a  
execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e  
Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado  
acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat. 40315  
UPA Irajá

(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)





## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Rua Presidente Backer, nº 149, 13º Andar, Icaraí – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Novembro de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS VIVA RIO;

ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat: 40315  
UPA Irajá

(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)



### ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Rua Presidente Backer, nº 149, 13º Andar, Icaraí – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Dezembro de 2017.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).


Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS VIVA RIO;

ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

  
Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat.: 40315  
UPA Irajá

(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Rua Presidente Backer, nº 149, 13º Andar, Icaraí – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Janeiro de 2018.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS VIVA RIO;

\_\_\_\_\_  
ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat.: 40315  
UPA Irajá

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Rua Presidente Backer, nº 149, 13º Andar, Icaraí – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Fevereiro de 2018.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

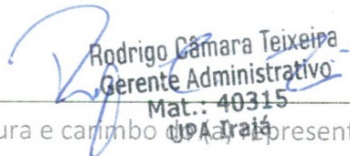
Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS VIVA RIO;

ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

  
Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat.: 40315  
(Assinatura e carimbo do UPA representante da Unidade)



## ATESTO DE SERVIÇOS PRESTADOS

**Empresa:** ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda.

**Endereço:** Rua Presidente Backer, nº 149, 13º Andar, Icaraí – Niterói/RJ.

**Unidade de Saúde:** Unidade de Pronto Atendimento do Irajá (UPA – Irajá)

**Serviço Prestado:** Suporte Técnico e Manutenção e Licenças de Uso do Servidor locado.

**Mês de Referência:** Março de 2018.

**Valor do Serviço:** R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Declaramos para os devidos fins, a realização das atividades descritas acima, nos quantitativos e valores informados, em consonância com o Contrato nº 168/2017, firmado com a OS VIVA RIO;

\_\_\_\_\_  
ECO SISTEMAS CNPJ 39.185.269/0001-25

**Unidade:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atesto a execução das atividades prestadas pela empresa ECO – EMPRESA de Consultoria e Organização em Sistemas e Editoração Ltda., conforme quantitativo apresentado acima, com observância à(s) ressalva(s) acima.

Rodrigo Câmara Teixeira  
Gerente Administrativo  
Mat.: 40315  
UPA Irajá

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo do (a) representante da Unidade)

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 168/2017

## Valores exigidos



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180222u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001753**  
 Data e Hora de Emissão  
**26/10/2017 11:28:05**  
 Código de Verificação  
**YTRJ-BZRZ**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORACA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do Sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Período: 23/05/2017 a 31/05/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 7,20	Retenção de CSLL R\$ 2,40	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 3,60	Retenção de PIS R\$ 1,56	Outras Retenções R\$ 0,00
--------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 240,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Aliquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	240,00	5,00%	12,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 10/11/2017.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 225,24



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180222u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001754**  
 Data e Hora de Emissão  
**26/10/2017 11:31:21**  
 Código de Verificação  
**GJPJ-IEKQ**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORACA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Período: Junho/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Aliquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 10/11/2017.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80





**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180222u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001755**  
 Data e Hora de Emissão  
**26/10/2017 11:32:37**  
 Código de Verificação  
**QEJL-SC4E**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORACA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Período: Julho/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 10/11/2017.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180222u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001756**  
 Data e Hora de Emissão  
**26/10/2017 11:33:26**  
 Código de Verificação  
**MRAC-HM42**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORACA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Período: Agosto/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 10/11/2017.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180222u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001757**  
 Data e Hora de Emissão  
**26/10/2017 11:34:12**  
 Código de Verificação  
**RZA4-ZGNF**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORACA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do Sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Período: Setembro/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Aliquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 10/11/2017.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180222u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001782**  
 Data e Hora de Emissão  
**21/11/2017 10:45:51**  
 Código de Verificação  
**VBLF-H2YQ**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZACAO EM SISTEMAS E EDITORACA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 901 SAL 902 SAL 1001 SAL 1 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017.

Período: Outubro/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito Gerado (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 11/12/2017.
- Esta NFS-e não gera crédito.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180420u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001884**  
 Data e Hora de Emissão  
**20/04/2018 15:46:30**  
 Código de Verificação  
**N3G6-UIMH**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECOEMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ SISTEMAS EDIT LTDA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 1001 SAL 1002 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Períodos: Novembro/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 04/05/2018.
- Esta NFS-e não gera crédito para abatimento no IPTU.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180420u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001885**  
 Data e Hora de Emissão  
**20/04/2018 15:47:30**  
 Código de Verificação  
**AMPE-JHGK**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECOEMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ SISTEMAS EDIT LTDA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 1001 SAL 1002 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Períodos: Dezembro/2017

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 04/05/2018.
- Esta NFS-e não gera crédito para abatimento no IPTU.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180420u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001886**  
 Data e Hora de Emissão  
**20/04/2018 15:48:14**  
 Código de Verificação  
**IHJP-9PE9**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECOEMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ SISTEMAS EDIT LTDA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 1001 SAL 1002 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Períodos: Janeiro/2018

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 04/05/2018.
- Esta NFS-e não gera crédito para abatimento no IPTU.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



**PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA**  
**NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e**  
**- NOTA CARIOCA -**

20180420u39185269000206i39185269000206

Número da Nota  
**00001887**  
 Data e Hora de Emissão  
**20/04/2018 15:48:50**  
 Código de Verificação  
**KW8F-ZDIA**



**PRESTADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **39.185.269/0002-06** Inscrição Municipal: **0.191.099-0** Inscrição Estadual: ---  
 Nome/Razão Social: **ECOEMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZ SISTEMAS EDIT LTDA**  
 Nome Fantasia: **ECO** Tel.: **22208168**  
 Endereço: **RUA DOM GERARDO 35, SAL 1001 SAL 1002 - CENTRO - CEP: 20090-905**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: -----

**TOMADOR DE SERVIÇOS**

CPF/CNPJ: **00.343.941/0001-28** Inscrição Municipal: **0.195.374-5** Inscrição Estadual: **85643355**  
 Nome/Razão Social: **VIVA RIO**  
 Endereço: **LAD DA GLORIA 99 - GLORIA - CEP: 22211-120** Tel.: **2125553750**  
 Município: **RIO DE JANEIRO** UF: **RJ** E-mail: **protocolo@vivario.org.br**

**DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Locação de servidor Específico para uso do sistema UPA 24h da UPA Irajá de forma a atender às suas necessidades de operacionalização. Contrato nº 168/2017

Períodos: Fevereiro/2018

Conta para depósito:

Banco Santander - 033  
 Agência: 4104  
 Conta corrente: 13000173-6

Em Recuperação Judicial

Retenção de COFINS R\$ 24,00	Retenção de CSLL R\$ 8,00	Retenção de INSS R\$ 0,00	Retenção de IRPJ R\$ 12,00	Retenção de PIS R\$ 5,20	Outras Retenções R\$ 0,00
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------

**VALOR DA NOTA = R\$ 800,00**

Serviço Prestado

**01.06.01 - assessoria ou consultoria em informática**

Deduções (R\$)	Desconto Incond. (R\$)	Base de Cálculo (R\$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R\$)	Crédito p/ IPTU (R\$)
0,00	0,00	800,00	5,00%	40,00	0,00

**OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 5.098 de 15/10/2009 e no Decreto nº 32.250 de 11/05/2010
- PROCON-RJ: Av. Rio Branco nº 25, 5º andar, tel 151: www.procon.rj.gov.br
- Data de vencimento do ISS desta NFS-e: 04/05/2018.
- Esta NFS-e não gera crédito para abatimento no IPTU.
- Valor Líquido a Pagar: R\$ 750,80



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 133/2016

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 133/2016

## Instrumento Contratual



Processo



## CONTRATO Nº 133/2016

### **CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA RIO E A EMPRESA ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

**VIVA RIO**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0001-28, com sede na Ladeira da Glória, 99 - parte, Glória, nesta Cidade, por seu Presidente, **JOSÉ VIANA DE OLIVEIRA PAULA**, brasileiro, casado, cineasta, portador da identidade do CREA-RJ na 10.647-D e do CPF sob o nº 021.807.237-68, residente e domiciliado nesta cidade, na qualidade de **CONTRATANTE** e **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.185.269/0001-25, com sede na Avenida Rui Barbosa, 605 - Lt. 012 - São Francisco - Niterói/RJ, CEP: 24.360-440, na pessoa de seus representantes legais **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da identidade nº 04.364.792-4 IFP/RJ e do CPF sob o nº 638.691.447-34, residente e domiciliado na Rua Itapuca, nº 169, casa nº 04, Ingá, Niterói/RJ e de seu sócio **LUIZ ANTÔNIO DUARTE DA SILVA**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador da carteira de identidade nº 04.963.353-0 IFP/RJ, e do CPF sob o nº 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, nº 900, casa nº 86, Itaipu, Niterói/RJ, na qualidade de **CONTRATADA**, celebram este contrato pelas cláusulas e condições a seguir:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente contrato tem por objetivo a contratação de empresa especializada em tecnologia de informação para implantação de Sistema informatizado incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico nos serviços de Pronto Atendimento, Laboratório de Análises Clínicas e Centro de Especialidades Odontológicas - CEO do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, no município de Pinheiral, Rio de Janeiro.

**Parágrafo Único** - Os serviços serão executados com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais contidos no Termo de Referência, bem como na proposta e informações fornecidas pelo Contratante.

#### **CLAUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas.

**Parágrafo Primeiro** - Quanto à execução dos serviços e outras obrigações:

- I. Executar plenamente os serviços ora contratados, nas condições estabelecidas pela **CONTRATANTE**, constantes do Termo de Referência, responsabilizando-se integralmente pelos mesmos;
- II. Facilitar a ação da fiscalização, fornecendo informações ou provendo acesso aos serviços em execução e atendendo prontamente às observações e exigências por ela apresentadas;

III. Correrão à conta da Contratada todos os custos diretos e indiretos, encargos salariais, fiscais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, taxas de administração, lucros e quaisquer despesas incidentes sobre a prestação dos serviços, necessários a sua completa realização;

IV. Responder única e exclusivamente por qualquer dano ou prejuízo causado ao Contratante ou a terceiros, por ação ou omissão de seus prepostos e/ou empregados, em decorrência da execução dos serviços previstos neste instrumento contratual, bem como, por qualquer acidente ocorrido com seus funcionários no desempenho de suas funções.

**Parágrafo Segundo** - A contratada fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões até o limite de 30% (trinta por cento), que a contratante possa fazer no Contrato, podendo ser adotados percentuais superiores conforme negociação entre as partes.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

São obrigações e responsabilidades da Contratante:

- I. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados, emitindo, relatório sobre a qualidade dos serviços prestados;
- II. Indicar e disponibilizar as instalações necessárias à execução dos serviços;
- III. Efetuar o controle de qualidade dos serviços prestados, mediante formulários de avaliação destinados para esse fim;
- IV. Receber da Contratada as comunicações registradas no "Formulário de Ocorrências" devidamente preenchido e assinado, encaminhando-os aos setores competentes para as providências cabíveis;
- V. Facilitar, por todos seus meios, o exercício das funções da Contratada, dando-lhe acesso às instalações;
- VI. Cumprir suas obrigações estabelecidas neste contrato; e
- VII. Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela Contratada e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar.
- VIII. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados relativos aos serviços contratados;
- IX. Observar durante a vigência do contrato que seja mantida pela Contratada, a compatibilidade com as obrigações por ela assumidas.
- X. Zelar pelo cumprimento rigoroso das normas, cláusulas e condições estabelecidas no contrato, bem como fornecer todas as informações relacionadas ao seu objeto;
- XI. Notificar, por escrito, o credenciado a respeito de advertência porventura a ele dirigida ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, anexando cópia ao respectivo procedimento administrativo.

### CLÁUSULA QUARTA - DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE:

Não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

- I. Solicitar à CONTRATADA a substituição de equipamento ou material que não atendam às necessidades;

- II. Executar a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando-se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;
- III. A fiscalização e controle exercidos pela CONTRATANTE não exime nem reduz as responsabilidades assumidas pela CONTRATADA neste Contrato.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO:

A vigência do presente contrato será de 07 (Sete) meses, **com data de início em 13/04/2016 e término em 12/11/2016**, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da CONTRATANTE, mediante Termo de Aditamento ao presente Instrumento.

**Parágrafo único** – O presente contrato terá o prazo de encerramento da vigência antecipado, caso haja processo licitatório para contratação do serviço objeto deste contrato e o mesmo seja concluído antes do encerramento da vigência deste.

**Parágrafo segundo** - Caso o Contrato de Gestão firmado com o Município de Pinheiral, com vigência até **12/11/2016** não seja prorrogado, o presente contrato terá o prazo de encerramento de vigência antecipado para essa mesma data, uma vez que o objeto deste Contrato está diretamente vinculado a vigência do Contrato de Gestão.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

A descrição dos serviços a serem prestados pela **CONTRATADA** consta no Termo de Referência, parte integrante deste Contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PAGAMENTO:

O valor global do presente Contrato é de **R\$ 75.000,00 (Setenta e cinco mil reais)**, sendo as **02 (duas)** primeiras parcelas no valor de **R\$ 12.500,00 (Doze mil e quinhentos reais)** referente ao serviço de implantação de sistemas especialistas, e parcelas mensais de **R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)** referente aos serviços técnicos especializados em sistemas tecnológicos. O valor é calculado mediante efetiva execução do objeto, sendo o pagamento efetuado em conta bancária indicada na nota fiscal, no prazo de até 28 (vinte e oito) dias contados da data da apresentação da mesma, devidamente atestada pela Contratante, comprovados através de relatório/medições mensais.

**Parágrafo Primeiro** - A Contratada fica obrigada, conforme o caso, a comprovar o pagamento dos salários e dos encargos sociais (FGTS e Previdência Social) em benefício dos seus funcionários, sob pena de rescisão contratual e suspensão do pagamento. A Contratada informará no início dos serviços, o quadro de funcionários designados, devendo comunicar imediatamente posteriores alterações.

**Parágrafo Segundo** - Esta comprovação será feita no ato de entrega da Nota Fiscal, através de juntada de cópias da GPS - Guia da Previdência Social, SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações a Previdência Social, e Certidão de Regularidade de Débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), referente à competência imediatamente anterior a emissão da Nota Fiscal.



**Parágrafo Terceiro** - Certidões que comprovem a situação de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública Federal, Estadual (onde fica sediada a empresa e a do Estado do Rio de Janeiro, quando a sede não for deste Estado) e Municipal da sede da Contratada, bem como perante o INSS e o FGTS.

**Parágrafo Quarto** - Na obrigatoriedade de retenção, recolhimento ou pagamento de Imposto de Renda que incida sobre a relação trabalhista deverá apresentar a guia devidamente quitada referente ao exercício anterior.

**Parágrafo Quinto** - A Contratada deverá obedecer às disposições legais concernentes ao transporte dos seus funcionários. Em caso de não realizar o pagamento de vale transporte, deverá ser apresentado a Contratante o Termo de Renúncia do funcionário.

**Parágrafo Sexto** - Na eventualidade de pagamento de vale alimentação ou refeição a Contratada deverá comprovar a inscrição no PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador, em conformidade com os dispositivos legais.

**Parágrafo Sétimo** - Os valores dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso sofrerão a incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata die* entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança na Viva Rio e a data do efetivo pagamento.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTAMENTO:**

Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, caso haja prorrogação contratual, após o prazo total de vigência de **12 (doze) meses**.

I - A repactuação será contada a partir da data de apresentação da proposta que gerou a presente contratação;

II- Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Parágrafo Primeiro** - As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**Parágrafo Segundo** - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**Parágrafo Terceiro** - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

**Parágrafo Quarto** - No caso de repactuação, deve ser lavrado termo aditivo ao contrato vigente, mas ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos. Podendo, a contratante realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

**Parágrafo Quinto** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

I - a partir da assinatura do termo aditivo; ou

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

#### **CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS FINANCEIROS:**

Os recursos financeiros destinados à execução do serviço, objeto deste Termo de Contrato, estão previstos no Contrato de Gestão celebrado entre o Município de Pinheiral, por intermédio da Secretaria Municipal da Saúde - SMS e da OSS Viva Rio, com vistas a operacionalização da gestão e a execução de ações e serviços de saúde, em tempo integral, que assegure a assistência universal e gratuita à população.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESPONSABILIDADE:**

A CONTRATADA executará o objeto em questão por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive as referentes a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à Legislação Fiscal, Social, Trabalhista e Tributária e ainda:

**Parágrafo Primeiro** - O presente Contrato não importa em vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre o CONTRATANTE e os administradores, prepostos ou empregados da CONTRATADA, pois, esta se considera, irrevogável e irreatável, prestando serviços sem qualquer subordinação ao CONTRATANTE, uma vez que pactuam ser civil a relação ora ajustada.

**Parágrafo Segundo** - Fica vedada a subcontratação, bem como, qualquer faturamento por parte de terceiros.

**Parágrafo Terceiro** - As partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo e a não transmitirem, direta ou indiretamente, a quem quer que seja, em qualquer época, mesmo após a extinção do presente contrato, quaisquer informações, conhecimentos técnicos ou estratégicos a que venham a ter acesso, ou que lhes tenham sido confiados em razão do cumprimento do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO:**

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

Constituem motivos para rescisão do presente contrato:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

III - a lentidão do seu cumprimento, levando a Contratante a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

IV - o atraso injustificado no início do serviço;

V - a paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;



VI - a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;

VII - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VIII - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

IX - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

X - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

XI - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificados e determinados pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

XII - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Contratante decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados.

XIII - a não liberação, por parte da Contratante, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

XIV - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

XV - o presente contrato poderá ser rescindido, sem qualquer ônus a Contratante, mediante notificação com 30 dias de antecedência, com prova de recebimento, ficando a contratante desobrigada de pagamento à Contratada de qualquer indenização por este ato.

**Parágrafo único** – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES:**

O atraso injustificado na execução do serviço objeto deste contrato sujeitará a contratada à multa de mora de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor da parcela em atraso, por dia de atraso, multa esta que será descontada da fatura a ser paga.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - GESTÃO DO CONTRATO/NOTIFICAÇÕES**

I. A representante da CONTRATANTE que será Gestora de Contratos é a Sra. Cláudia Nascimento Leite.

### **CONTRATANTE - VIVA RIO**

Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro - Capital - RJ

Telefone: (21) 97292-1558 ou (21) 2555-3750 - ramal 3209

Atenção: Sra. Cláudia Leite

E-mail: [claudialeite@vivario.org.br](mailto:claudialeite@vivario.org.br)

II. A CONTRATADA nomeia o Sr. Marcelo Antão Golstorff, como seu preposto, que será o interlocutor perante a CONTRATANTE, para garantir o cumprimento deste contrato.

### **CONTRATADA - ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**

Rua Dom Gerardo, n.º 35, 10.º Andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ

Rua do Russel, 76 - Glória - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22.210-010

CNPJ: 00.343.941/0001-28 Inscrição Municipal: 01.953.745

Tel.: (55 21)2555-3750 Fax: (55 21)2555-3753

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)





Telefone: (21) 3849-6100

E-mail: [marcelo.golstorff@ecosistemas.com.br](mailto:marcelo.golstorff@ecosistemas.com.br)



III. Todas as comunicações telefônicas ou verbais, que as partes mantiverem entre si, serão firmadas por escrito, exceto aquelas que visem simples providências.

IV. Havendo mudança dos gestores e/ou de qualquer dado aqui estabelecido, deverão as partes enviar imediata comunicação, com a indicação do novo gestor, devendo tal alteração ser incluída como aditivo do presente contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de se reputar válida as comunicações feitas nos dados anteriormente informados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO:

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 13 de Abril de 2016.

Sebastião Santos  
Procurador  
Viva Rio

VIVA RIO

Claudia Leite  
Matrícula: 11523  
Gerência de Aquisição e Logística  
VIVA RIO

ECO - EMPRESA DE CONS. E  
ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

#### TESTEMUNHAS:

1ª) FEDERANDO OLIVEIRA FERREIRA 2ª)

Nome:

CPF/MF n.º 01358799733

Nome:

CPF/MF n.º 02216320420

Rogéria Nogueira  
Matrícula: 11182  
Contratos  
VIVA RIO



**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N° 133/2016 QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA RIO E A EMPRESA ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

VIVA RIO, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0001-28, com sede na Ladeira da Glória, 99 - parte, Glória, nesta Cidade, por seu Presidente, **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, radialista, portador da identidade da IFP-RJ 04562255-2 e do CPF N° 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta cidade, na qualidade de **CONTRATANTE** e **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.185.269/0001-25, com sede na Avenida Rui Barbosa, 605 – Lt. 012 – São Francisco – Niterói/RJ, CEP: 24.360-440, na pessoa de seus representantes legais **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da identidade nº 04.364.792-4 IFP/RJ e do CPF sob o nº 638.691.447-34, residente e domiciliado na Rua Itapuca, n.º 169, casa nº 04, Ingá, Niterói/RJ e de seu sócio **LUIZ ANTÔNIO DUARTE DA SILVA**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador da carteira de identidade nº 04.963.353-0 IFP/RJ, e do CPF sob nº 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, nº 900, casa nº 86, Itaipu, Niterói/RJ, na qualidade de **CONTRATADA**, celebram este **TERMO DE ADITAMENTO** ao **CONTRATO N.º 133/2016** pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente TERMO ADITIVO tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência da contratação de empresa especializada em tecnologia de informação para implantação de Sistema informatizado incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico nos serviços de Pronto Atendimento, laboratório de Análises Clínicas e Centro de Especialidades Odontológicas – CEO do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa localizado no Município de Pinheiral, Estado do Rio de Janeiro, administrados pela **OSS VIVA RIO**.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO:**

Fica o prazo do CONTRATO original de n.º 133/2016, em sua Cláusula Quinta, por este instrumento, prorrogado por **mais 03 (três) meses, a contar de 13 de novembro de 2016 a 12 de fevereiro de 2017.**

**Parágrafo único** - Não obstante o disposto nesta cláusula, o presente CONTRATO permanecerá eficaz até que cada uma das partes tenha cumprido, de forma satisfatória à outra, com todas as obrigações nele assumidas.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

Os serviços deverão ser executados no Hospital Municipal Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no município de Pinheiral/RJ.

**CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR E PAGAMENTO:**

O valor global estimado do presente Termo Aditivo é de **R\$ 30.000,00 (Trinta mil reais)**, cuja parcela mensal será no valor de **R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**. Após a assinatura do presente **TERMO ADITIVO**, o valor global constante na cláusula sétima do **CONTRATO ORIGINAL** passará a ser de **R\$ 105.000,00 (Cento e cinco mil reais)**.

**CLÁUSULA QUINTA - DA RATIFICAÇÃO:**

Permanecem inalteradas as demais cláusulas contratuais e condições do contrato original, não modificadas direta ou indiretamente por este instrumento.

**CLÁUSULA SEXTA - DO FORO:**

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 13 de novembro de 2016.

Sebastião Santos  
Procurador  
Viva Rio

VIVA RIO

ECO - EMPRESA DE CONS. E  
ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

**Testemunhas:**

1ª)

Nome: Fernando Oliveira Ferreira  
CPF/MF n.º 013.577.997-33

2ª)

Nome: Pamella Vieira  
CPF/MF n.º 137.895.967-10

Pamella Vieira  
Matrícula: 18831  
Contratos  
Viva Rio

**SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N° 133/2016 QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA RIO E A EMPRESA ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

VIVA RIO, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ nº 00.343.941/0001-28, com sede na Ladeira da Glória, 99 - parte, Glória, nesta Cidade, por seu Presidente, **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, radialista, portador da identidade da IFP-RJ 04562255-2 e do CPF N° 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta cidade, na qualidade de **CONTRATANTE** e **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.185.269/0001-25, com sede na Avenida Rui Barbosa, 605 - Lt. 012 - São Francisco - Niterói/RJ, CEP: 24.360-440, na pessoa de seus representantes legais **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da identidade nº 04.364.792-4 IFP/RJ e do CPF sob o nº 638.691.447-34, residente e domiciliado na Rua Itapuca, n.º 169, casa nº 04, Ingá, Niterói/RJ e de seu sócio **LUIZ ANTÔNIO DUARTE DA SILVA**, brasileiro, casado, analista de sistemas, portador da carteira de identidade nº 04.963.353-0 IFP/RJ, e do CPF sob nº 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, nº 900, casa nº 86, Itaipu, Niterói/RJ, na qualidade de **CONTRATADA**, celebram este **TERMO DE ADITAMENTO** ao **CONTRATO N.º 133/2016** pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente TERMO ADITIVO tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência da contratação de empresa especializada em tecnologia de informação para implantação de Sistema informatizado incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico nos serviços de Pronto Atendimento, laboratório de Análises Clínicas e Centro de Especialidades Odontológicas - CEO do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa localizado no Município de Pinheiral, Estado do Rio de Janeiro, administrados pela **OSS VIVA RIO**.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO:**

Fica o prazo do CONTRATO original de n.º 133/2016, em sua Cláusula Quinta, por este instrumento, prorrogado por **mais 09 (nove) meses**, a contar de **13 de fevereiro de 2017 a 12 de novembro de 2017**.

**Parágrafo único** - Não obstante o disposto nesta cláusula, o presente CONTRATO permanecerá eficaz até que cada uma das partes tenha cumprido, de forma satisfatória à outra, com todas as obrigações nele assumidas.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

Os serviços deverão ser executados no Hospital Municipal Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no município de Pinheiral/RJ.

#### CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR E PAGAMENTO:

**Parágrafo Primeiro** – O Valor mensal do presente Termo Aditivo passará a ser de **R\$ 10.000,00** (Dez mil reais).

**Parágrafo Segundo** – O Valor Global do presente Termo Aditivo será de **R\$ 90.000,00** (Noventa mil reais).

**Parágrafo Terceiro** – Após assinatura do presente Termo Aditivo, o valor global do contrato original nº 133/2016 passará a ser de **R\$ 195.000,00** (Cento e noventa e cinco mil reais).

O valor é calculado mediante efetiva execução do objeto, sendo o pagamento efetuado em conta bancária indicada na nota fiscal, no prazo de até 28 (vinte e oito) dias contados da data da apresentação da mesma, devidamente atestada pela Contratante, comprovados através de relatório/medições mensais.

#### CLÁUSULA QUINTA - DA RATIFICAÇÃO:

Permanecem inalteradas as demais cláusulas contratuais e condições do contrato original, não modificadas direta ou indiretamente por este instrumento.

#### CLÁUSULA SEXTA - DO FORO:

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

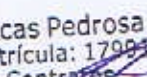
E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 13 de Fevereiro de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
VIVA RIO  
Sebastião Santos  
Procurador  
Viva Rio

  
\_\_\_\_\_  
ECO - EMPRESA DE CONS. E  
ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.


Testemunhas:

Lucas Pedrosa  
Matrícula: 17993  
  
Contratos  
Viva Rio

1ª)

Nome:  
CPF/MF n.º 165.817.817-06

2ª)

  
Nome:  
CPF/MF n.º 138.895.967-10

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contrato 133/2016

# Prova dos serviços

## Ana Celestino

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 16 de novembro de 2017 10:09  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT Pinheiral 10-2017  
**Anexos:** RT Pinheiral out-2017.pdf

Agora com o Anexo.  
Desculpas!!!!

---

**De:** Ana Celestino [<mailto:ana.celestino@ecosistemas.com.br>]  
**Enviada em:** quinta-feira, 16 de novembro de 2017 10:08  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT Pinheiral 08-2017

Bom dia,

Estamos encaminhando o Relatório Técnico das atividades executadas no mês de **outubro** de 2017 no Projeto Pinheiral sob a gestão da VIVA RIO.

Atenciosamente,



Ana Celestino

Cel.: [+55 \(21\) 98844-0509](tel:+5521988440509)  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 16 de novembro de 2017 10:21  
**Para:** ana.celestino@ecosistemas.com.br  
**Assunto:** Successful Mail Delivery Report  
**Anexos:** details.txt; Message Headers.txt

This is the mail system at host mail-srv-10.ecosistemas.com.br.

Your message was successfully delivered to the destination(s) listed below. If the message was delivered to mailbox you will receive no further notifications. Otherwise you may still receive notifications of mail delivery errors from other systems.

The mail system

<[certidaocontratos@vivario.org.br](mailto:certidaocontratos@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1510834116  
h19si555354qth.203 - gsmtip



ECO SISTEMAS

# RT

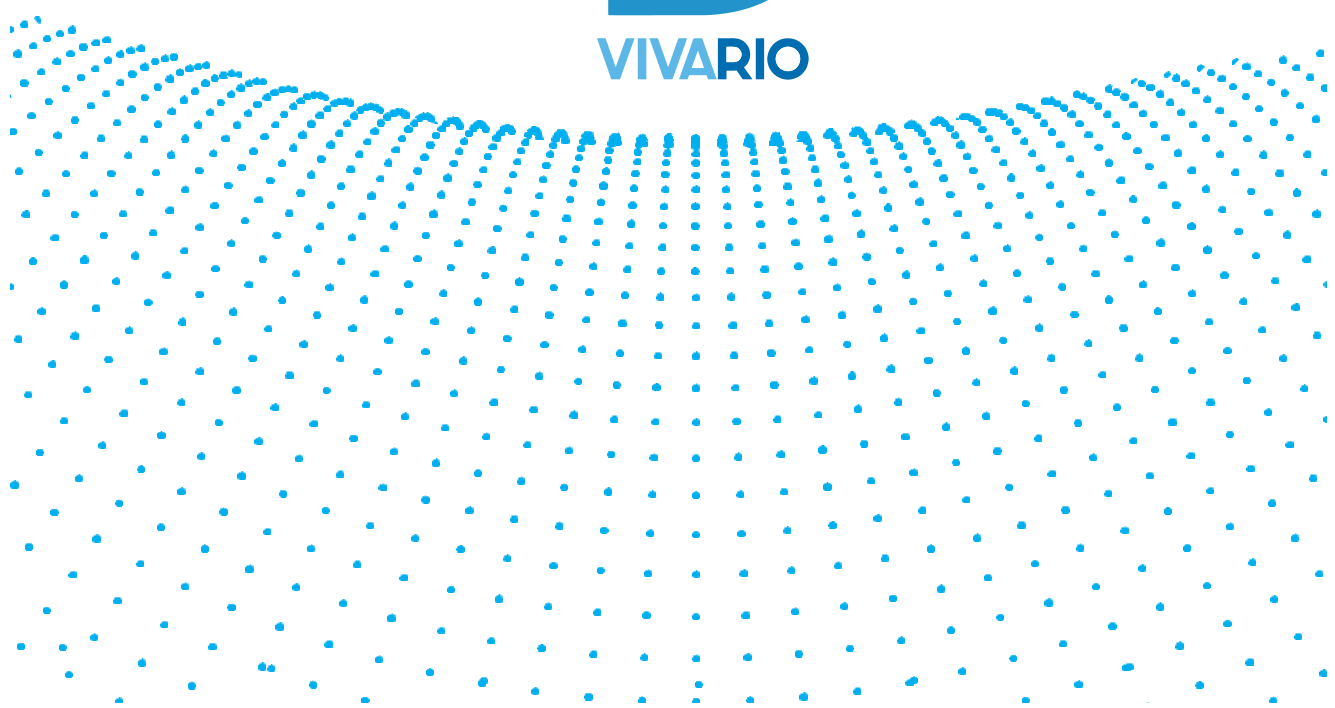
**R E L A T Ó R I O T É C N I C O**

---

**HOSP. MUN. PREF. AURELINO GONÇALVES BARBOSA**

---

Outubro 2017



## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES** **EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Presidente Backer, 149 – 13º – Icaraí - Niterói/RJ**

**CEP: 24360-440**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## INTRODUÇÃO

A ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. apresenta à ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO através deste Relatório Mensal de Acompanhamento, as atividades executadas em consonância com os termos do Contrato celebrado, cujo objeto é *“Contratação de empresa especializada em tecnologia de informação para implantação de sistema informatizado incluindo, treinamento, customização, manutenção e suporte técnico nos serviços de Pronto Atendimento, Laboratório de Análises Clínicas e Centro de Especialidades Odontológicas – CEO do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, no município de Pinheiral, Rio de Janeiro”*.

O Relatório contempla as atividades desenvolvidas no período de 01 de outubro a 31 de outubro de 2017, contendo informações sobre as ações já ocorridas e também sobre encaminhamento, quando necessário, de futuras ações.

Dessa forma, a seguir, conforme exigido no Termo de Referência e Proposta Técnico/Comercial, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.

Além disso, o Relatório reafirma a forma de desenvolvimento e a qualificação do Projeto, além de seu organograma, itens que estarão presentes mensalmente, quando de conta das atividades desenvolvidas.

## 1. O CONTRATO

O 2º Termo Aditivo ao Contrato Nº 133-206 se refere à cessão de uso dos Sistemas KLINIKOS e STOK, da Ferramenta de *Business Intelligence* (BI) – INTUS e do módulo odontológico do Sistema PRIME SAÚDE, além da execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso dos softwares.

### 1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

#### a) Sistema KLINIKOS

O Sistema 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.

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

O Sistema, para atender ao Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, está subdividido em:

#### a.1.) Cadastro

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

## **a.2) Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

## **a.3) Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

## **a.4) Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

## **a.5) Laboratório**

O Módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais – internação, urgência e emergência e PEP - do ambulatório da Unidade e de outras Unidades via central de marcação, e todas as atividades internas do laboratório.

## **b) Sistema STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa são utilizados os seguintes módulos:

### **b.1) Movimentação**

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla 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 dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

### **Observações:**

1. Os Sistemas KLINIKOS e STOK são desenvolvidos em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.

### **c) INTUS – FERRAMENTA DE BI**

Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.

A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

#### **d) FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)**

A Ferramenta tem forte integração com os Sistemas KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração com o Sistema KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e/ou odontológica, e são relacionadas às informações apresentadas no Sistema STOK.

#### **Observações:**

1. Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

### **1.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

O 2º Termo Aditivo ao Contrato Nº 133/2016 prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

#### **a) SUPORTE**

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso dos Sistemas KLINIKOS e STOK 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 (níveis 1 e 2) 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.1) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;
- a.2) Segundo Nível (Remoto): 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;
- a.3) Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico “*in loco*”.

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

- 1) E-mail de Acionamento de Suporte TI do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa – (Service Desk): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- 2) Telefone de Acionamento de Suporte TI do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa: (21) 9871.1461.

## **b) MANUTENÇÃO**

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

- b.1) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b.2) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- b.3) 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.



### c) 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

c.1) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

c.2) 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

### 1.3 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS)  
afetos ao Projeto

Endereço: Rua Francisco Ribeiro de Abreu, nº 60 – Centro – Pinheiral/RJ.

Cadastrado no CNES em 16/2/2004.

Última Atualização em 29/10/2017 – Data de Atualização Local: 31/08/2017.

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
Profissionais	208 Profissionais Cadastrados
Leitos	Saúde Mental: 02
	Unidade de Isolamento: 01
	Obstetrícia Clínica: 05
	Oftalmologia: 01
	Cirurgia Geral: 10
	Clínica Geral: 10
	Obstetrícia Cirúrgica: 05
	Pediatria Clínica: 04
Pneumologia: 01	

	Ginecologia: 05
	Saúde Mental (Hospital Dia): 02
Instalações – Urgência e Emergência	Consultórios Médicos: 03
	Sala de Atendimento Feminino: 01
	Sala de Atendimento Masculino: 01
	Sala de Atendimento Pediátrico: 01
	Sala de Gesso: 01
	Sala de Higienização: 01
	Sala de Pequenas Cirurgias: 01
	Sala de Curativo: 01
	Sala de Repouso /Observação – Feminino: 01/02 leitos
	Sala de Repouso /Observação – Masculino: 01/02 leitos
	Sala de Repouso /Observação – Pediátrico: 01/02 leitos
	Instalações Ambulatoriais
Odontologia: 03	
Outros Consultórios Não Médicos: 02	
Sala de Cirurgia Ambulatorial: 01	
Sala de Curativo: 01	
Sala de Enfermagem (Serviços): 01	
Sala de Imunização: 01	
Sala de Nebulização: 01	
Sala de Pequenas Cirurgias: 01	
Instalações Hospitalar	Sala de Cirurgia: 01/01 leito
	Sala de Cirurgia Ambulatorial: 01
	Sala de Cirurgia: 01
	Sala de Curetagem: 01
	Sala de Parto Normal: 01
	Sala de Parto: 01
	Sala de Pré-Parto: 01/03 leitos
	Leitos de Alojamento Conjunto: 05
	Leitos de RN Normal: 10
Serviços de Apoio	Farmácia
	Ambulância
	Lavanderia
	Serviço Social
	Lactário
	Necrotério

	S.A.M.E. ou S.P.P (Serviço de Prontuário de Paciente)
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
	Central de Esterilização de Materiais
Serviços Especializados	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Medicina Nuclear
	Serviço de Atenção a Saúde Reprodutiva
	Serviço de Atenção Psicossocial
	Serviço de Controle de Tabagismo
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Dispensação de Órteses e Próteses e Materiais Especiais
	Serviço de Farmácia
	Serviço de Fisioterapia
	Serviço de Hemoterapia
	Serviço de Oftalmologia
	Serviço de Vigilância em Saúde

## 2. METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência e Projeto Básico, anexos do Contrato.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no Município de Pinheiral baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no Município de Pinheiral cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas (Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normatizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## 2.1. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normatizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

No Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no Município de Pinheiral, não é diferente, ficando a gerência de contas com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

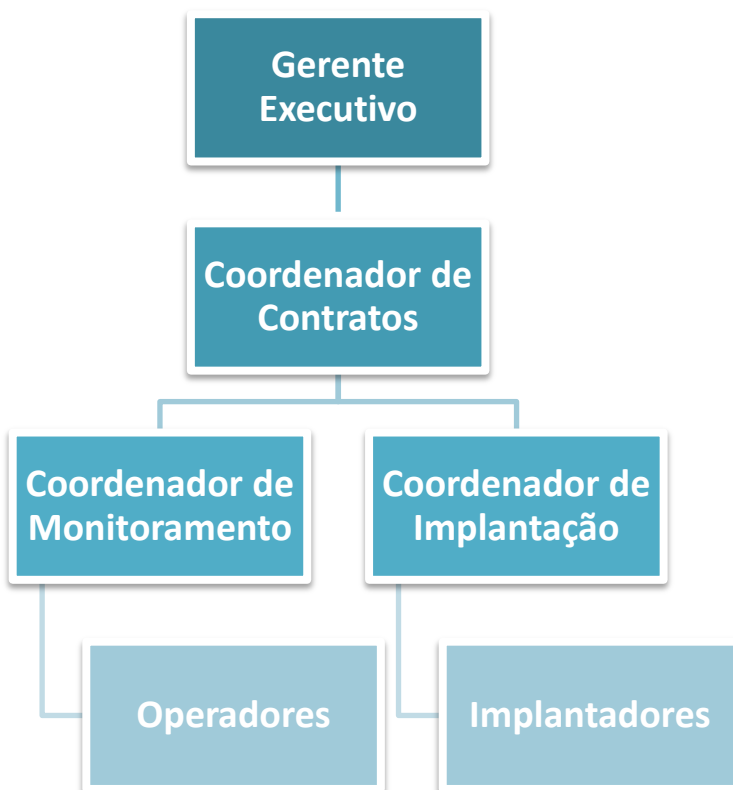
### 2.1.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e os profissionais do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

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

#### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa/ Município de Pinheiral 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa/ Município de Pinheiral, através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.



### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha ao Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa/ Município de Pinheiral um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

#### 3.1 ATIVIDADES DE ROTINA

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

##### 3.1.1. MANUTENÇÃO SERVIÇO JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

### 3.1.2. LIMPEZA DE PASTA DE LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

### 3.1.3. VERIFICAÇÃO DE INTEGRAÇÃO STOK / PRESCRIÇÃO

A integração do Sistema STOK com a Ferramenta Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

### 3.1.4. LIBERAÇÃO DE ESPAÇO NO SERVIDOR

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa.



Painel de Monitoramento

Alerta de Servidores

### 3.1.5. LIMPEZA DOS ARQUIVOS TRANSACTION LOG

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

### 3.1.6. VERIFICAÇÃO DA ROTINA DE BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa a realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

### 3.1.7. REINDEXAÇÃO DAS BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

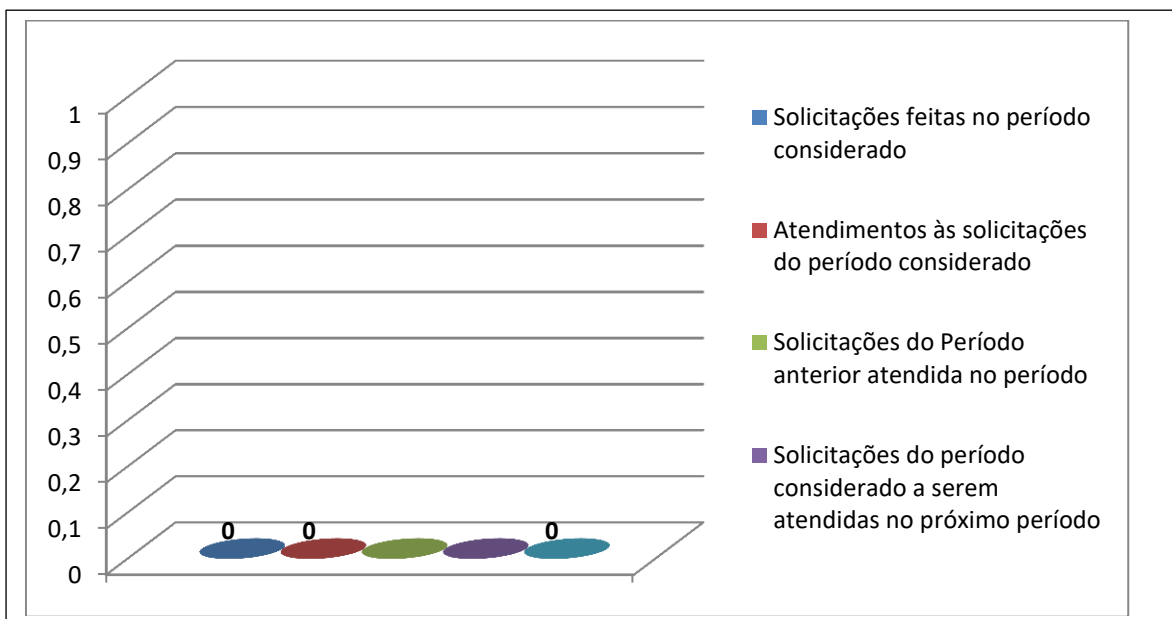
### 3.1.8. ANÁLISE DA PERFORMANCE DO SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde no Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa.

**Observação:** Independente das atividades de rotina, a equipe de DBA realiza ainda, atividades Planejadas e Não Planejadas, conforme Mapa de Serviços – DBA.

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



### 3.2. INDICADORES DE TEMPO DE ESPERA

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO visando à melhoria dos serviços de atendimento assistenciais, necessita do monitoramento da quantidade de pacientes atendidos e do tempo médio de espera. Tais dados são fundamentais para garantir um atendimento adequado aos pacientes.

O monitoramento é realizado pelo acesso ao banco de dados do Sistema de Gestão Hospitalar de forma a atender a que a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO possa definir metas de tempo e conferir se está havendo demora no atendimento, e em que fase elas estão ocorrendo, e encaminhado automaticamente, via e-mail.

As informações estão divididas em:

- Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos;

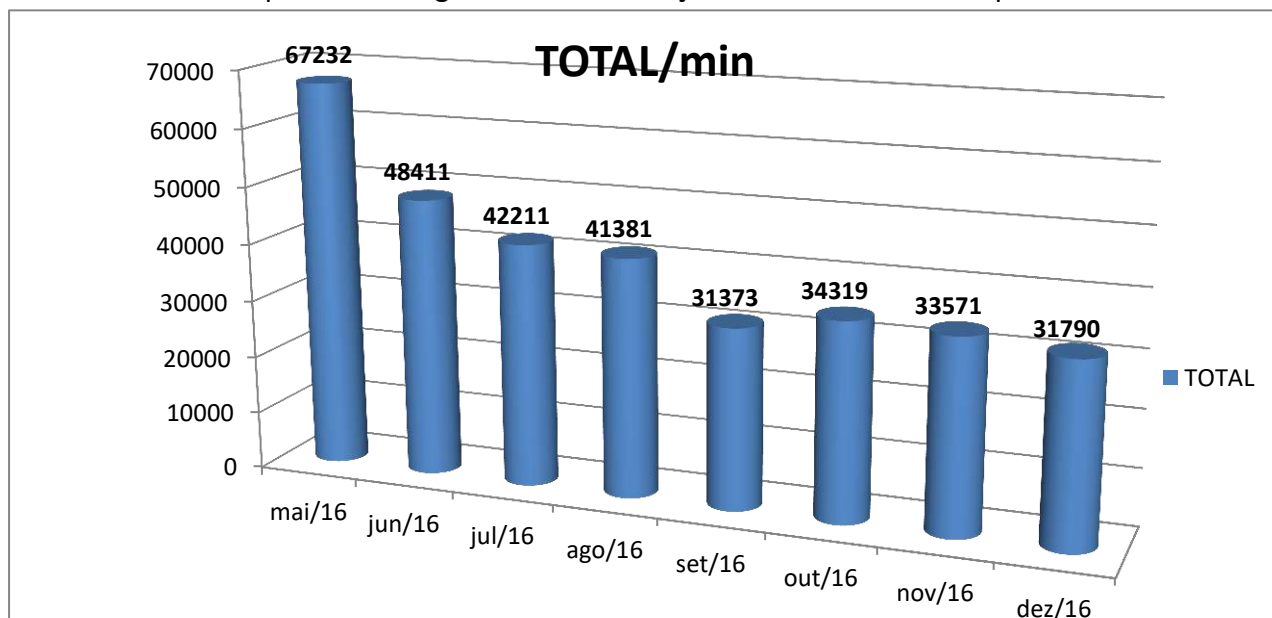
- Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos;
- Total de usuários classificados como risco amarelo;
- Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo;
- Total de usuários classificados como risco verde;
- Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 90$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde.
- Número de Pacientes Atendidos no Laboratório

<b>Prefeitura Municipal de Pinheiral - SMS</b>			
<b>PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE PINHEIRAL</b>			
<b>Indicadores de Tempo de Espera (Outubro de 2017).</b>			
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos.			
TOTAL:	42036 Minutos	MÉDIA:	12 Minutos
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos			
TOTAL:	101919 Minutos	MÉDIA:	23 Minutos
Total de usuários classificados como risco amarelo			
TOTAL:	424		
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq$ 30 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.			
TOTAL:	389		
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq$ 30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.			
TOTAL:	316		
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq$ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.			
TOTAL:	322		
Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo			
MÉDIA:	22 Minutos		
Total de usuários classificados como risco verde			
TOTAL:	2496		
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo $\leq$ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.			
TOTAL:	2324		

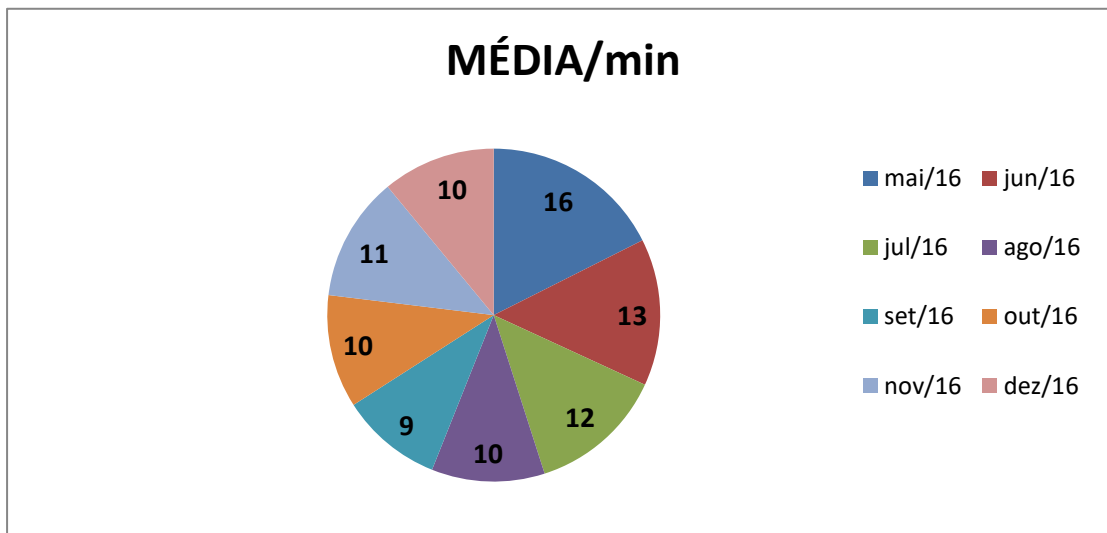
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo $\leq$ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.	
TOTAL:	2315
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo $\leq$ 90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.	
TOTAL:	2416
Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde	
MÉDIA:	28 Minutos
Número de Pacientes Atendidos no Laboratório	
TOTAL	1925

**REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO DESEMPENHO DOS INDICADORES DE MAIO, JUNHO, JULHO, AGOSTO, SETEMBRO, OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO de 2016.**

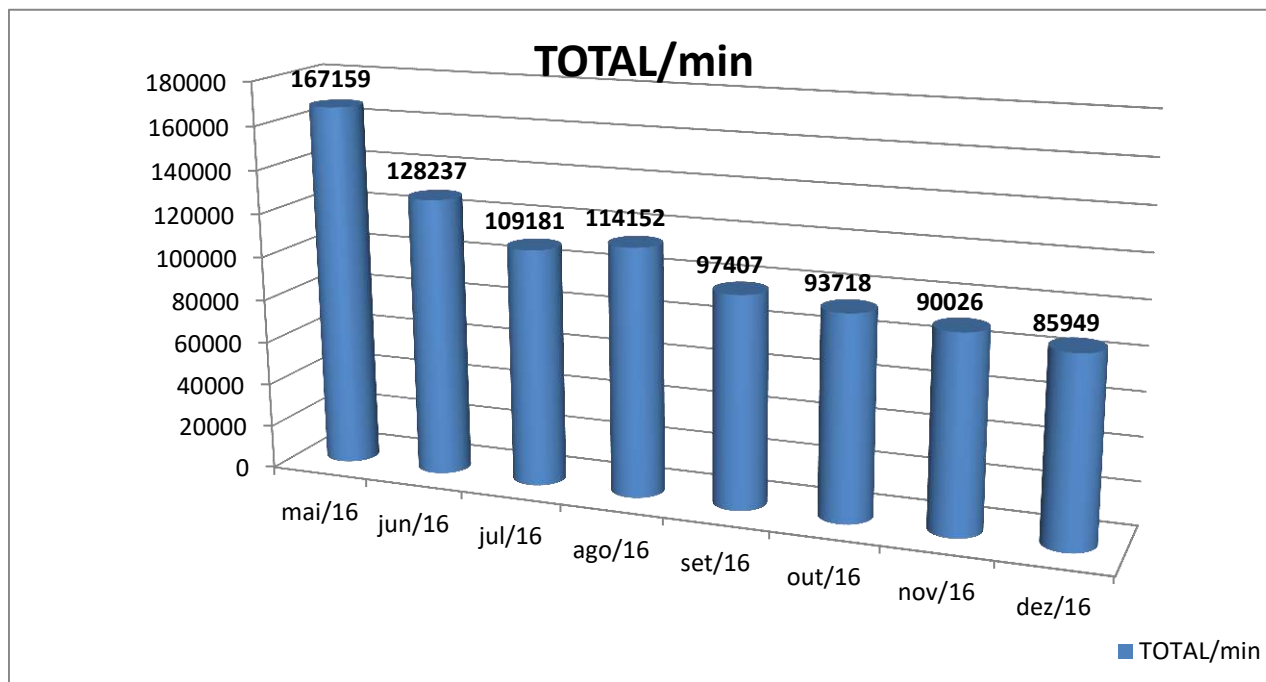
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos.



Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos.

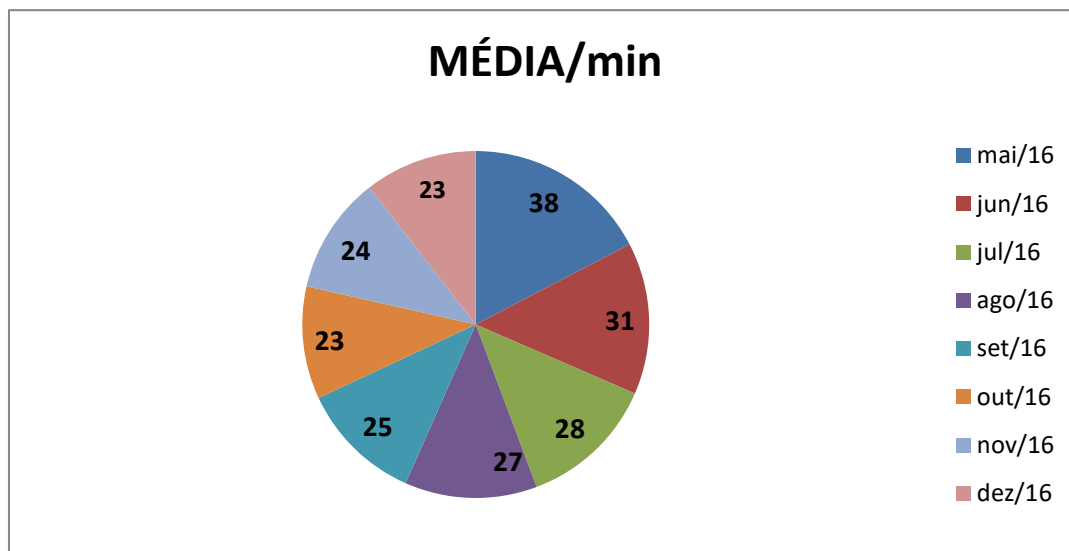


Somatório do tempo entre o registro e o atendimento médico de todos os pacientes atendidos

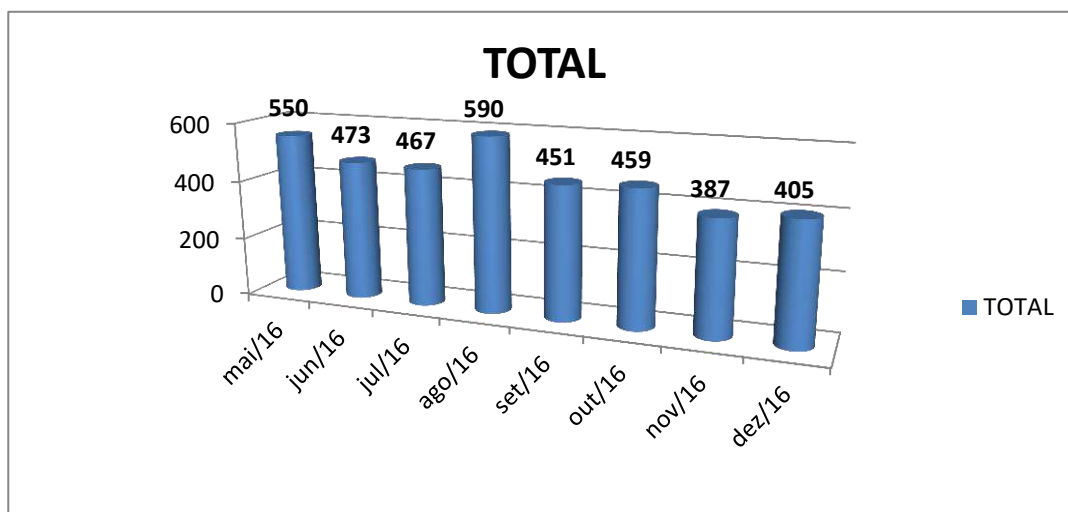




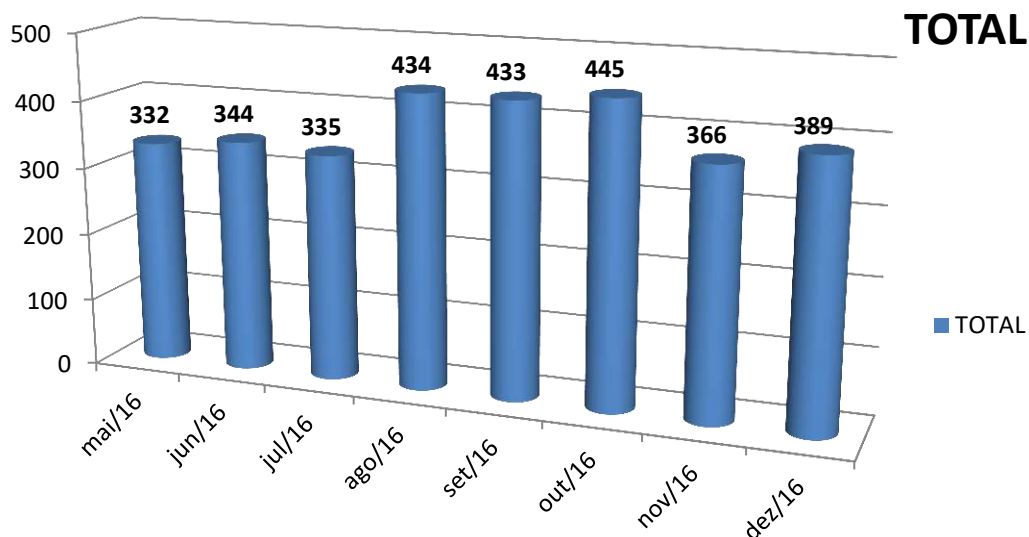
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos



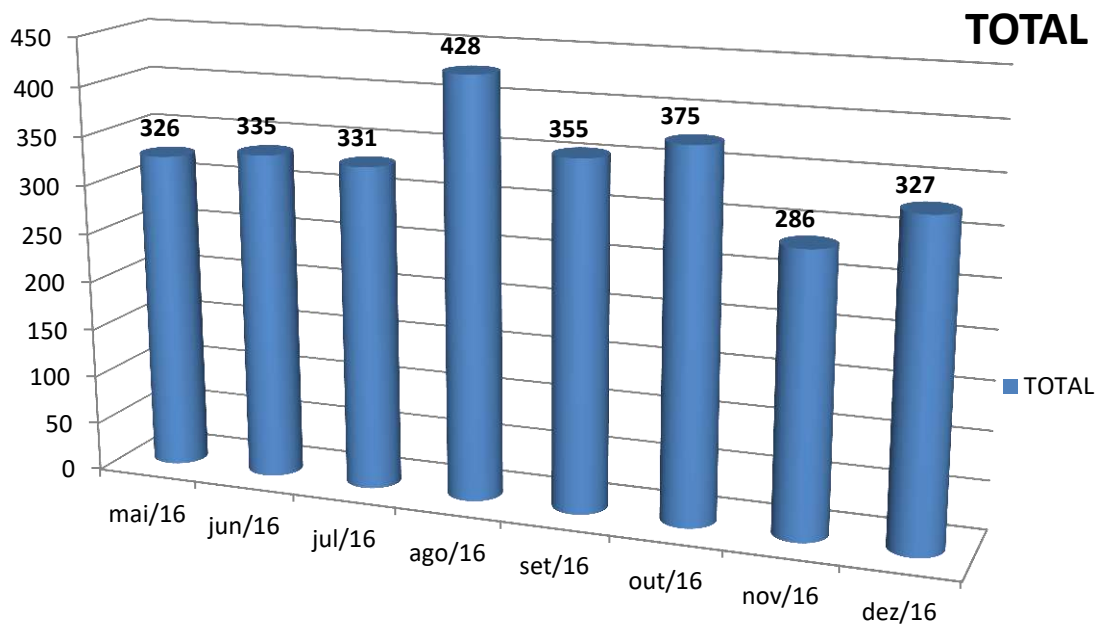
Total de usuários classificados como risco amarelo



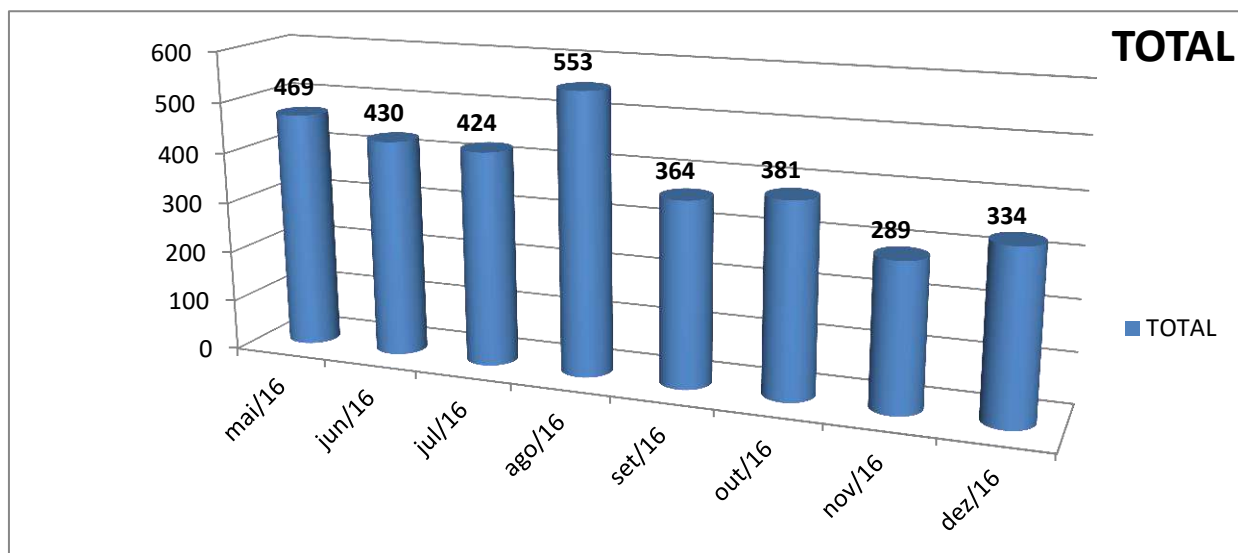
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde acolhimento até o atendimento médico.



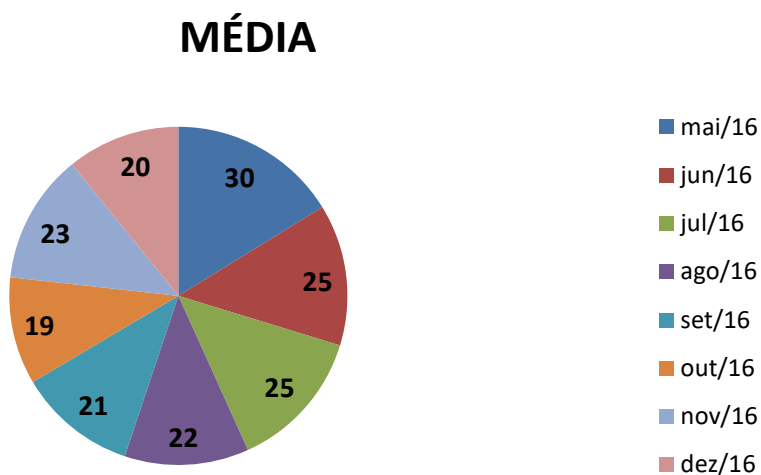
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.



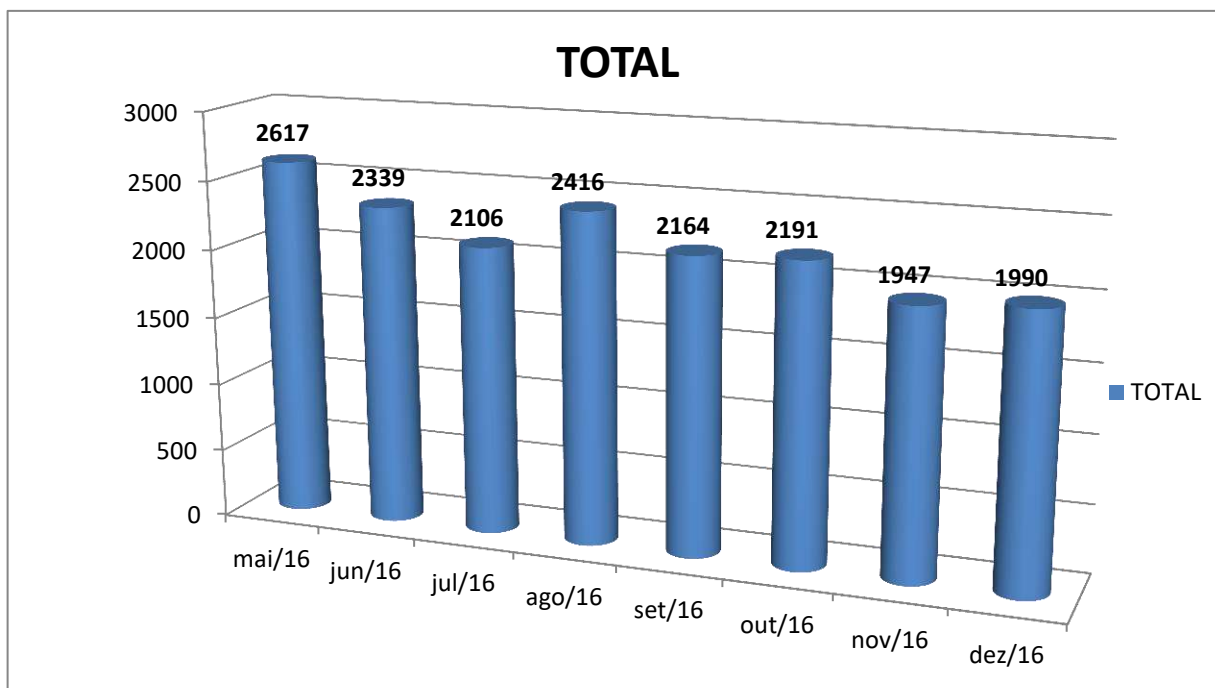
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde acolhimento até o atendimento médico.



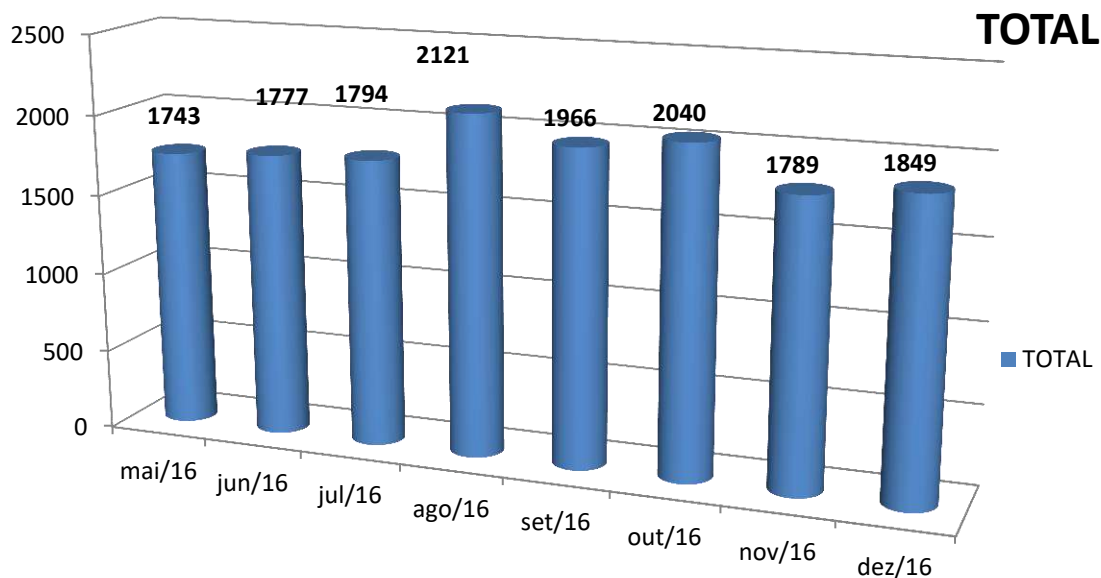
Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo



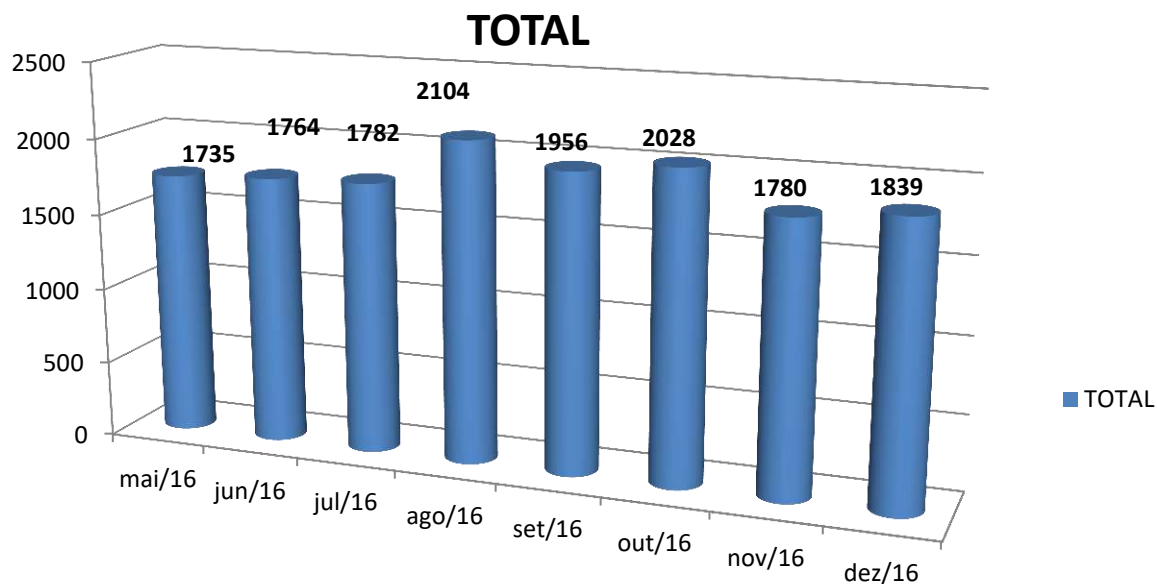
Total de usuários classificados como risco verde



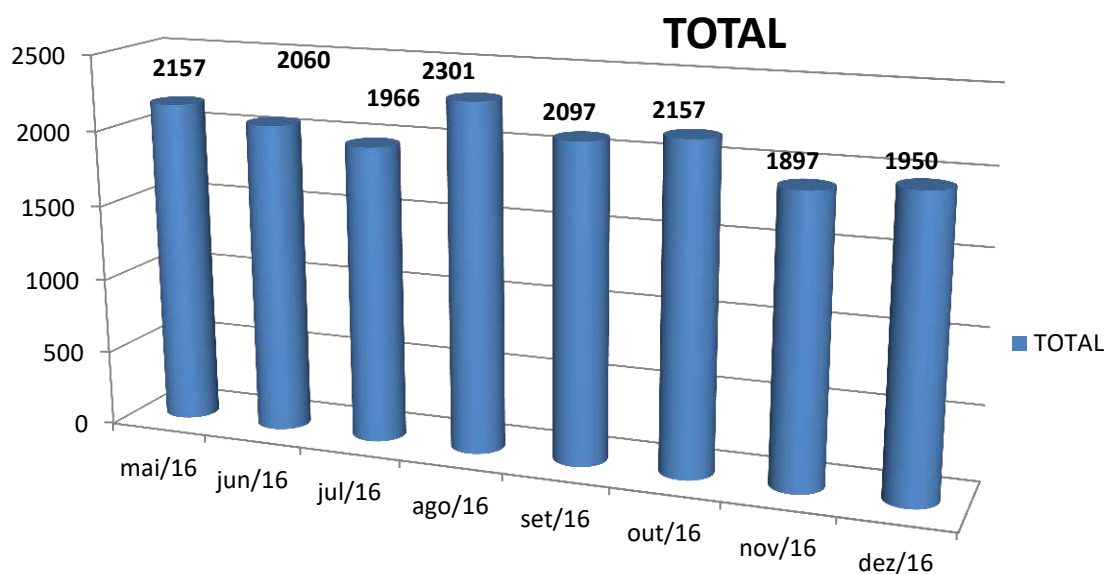
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.



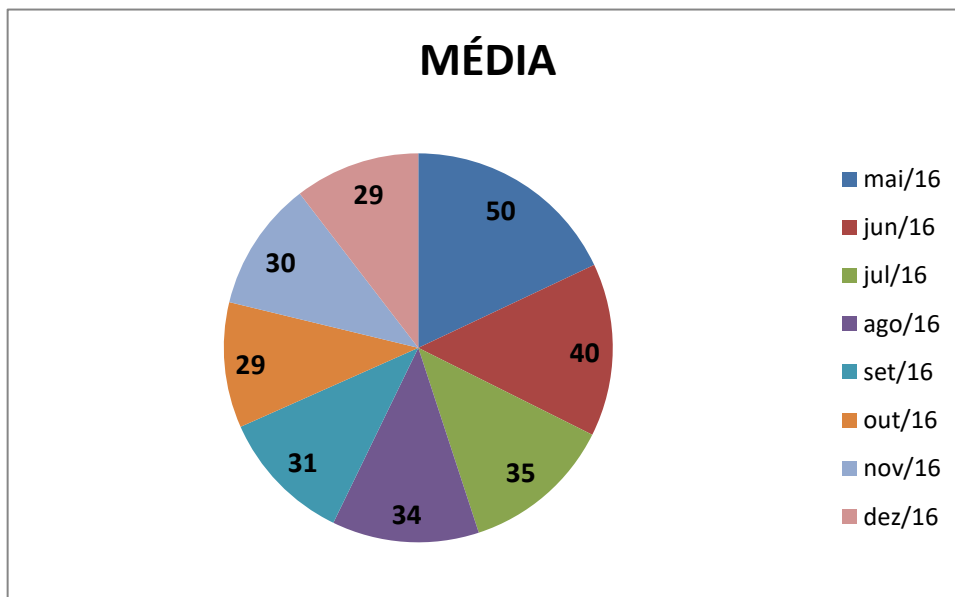
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.



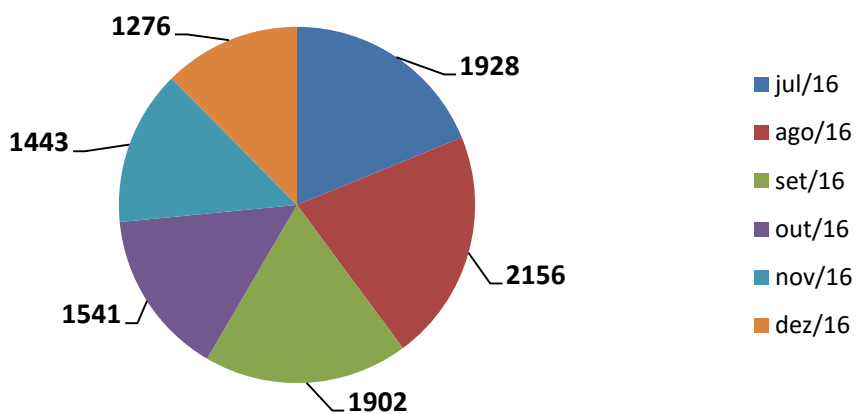
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 90$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.



Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde.



Total de Atendimento no Laboratório



**% DE DESEMPENHO DOS INDICADORES DURANTE O ANO DE 2016 (MAIO A DEZEMBRO, com exceção de exames laboratoriais cujo período considerado é de JULHO a DEZEMBRO)**

Indicador	% Desempenho no Período
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Total)</b>	<p><b>67232 (maio) → 31790 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>52,72%</b>.</p> <p>Média: 41286 Pico: 67232 (maio) Menor ocorrência: 31373 (setembro)</p>
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Média)</b>	<p><b>16 min (maio) → 10 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>37,50%</b>.</p> <p>Média: 11,38 min Pico: 16 min (maio) Menor ocorrência: 9 min (setembro)</p>
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, <b>(Total)</b>	<p><b>167159 (maio) → 85949 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>48,58%</b>.</p> <p>Média: 91853,62 Pico: 167159 (maio) Menor ocorrência: 85949 (dezembro)</p>

<p>Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, (<b>Média</b>)</p>	<p><b>38 min (maio)</b> → <b>23 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>39,47%</b>.</p> <p>Média: 27,38 min    Pico: 38 min (maio)    Menor ocorrência: 23 min (outubro e dezembro)</p>
<p>Total de usuários classificados como risco amarelo (<b>Total</b>)</p>	<p><b>550 (maio)</b> → <b>405 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no número de usuários classificados como risco amarelo: Diminuição de <b>26,36 %</b>.</p> <p>Média: 472,75    Pico: 590 (agosto)    Menor ocorrência: 387 (novembro)</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico. (<b>Total</b>)</p>	<p><b>332 (maio)</b> → <b>389 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>17,17 %</b>.</p> <p>Média: 384,75    Pico: 445 (outubro)    Menor ocorrência: 332 (maio)</p>

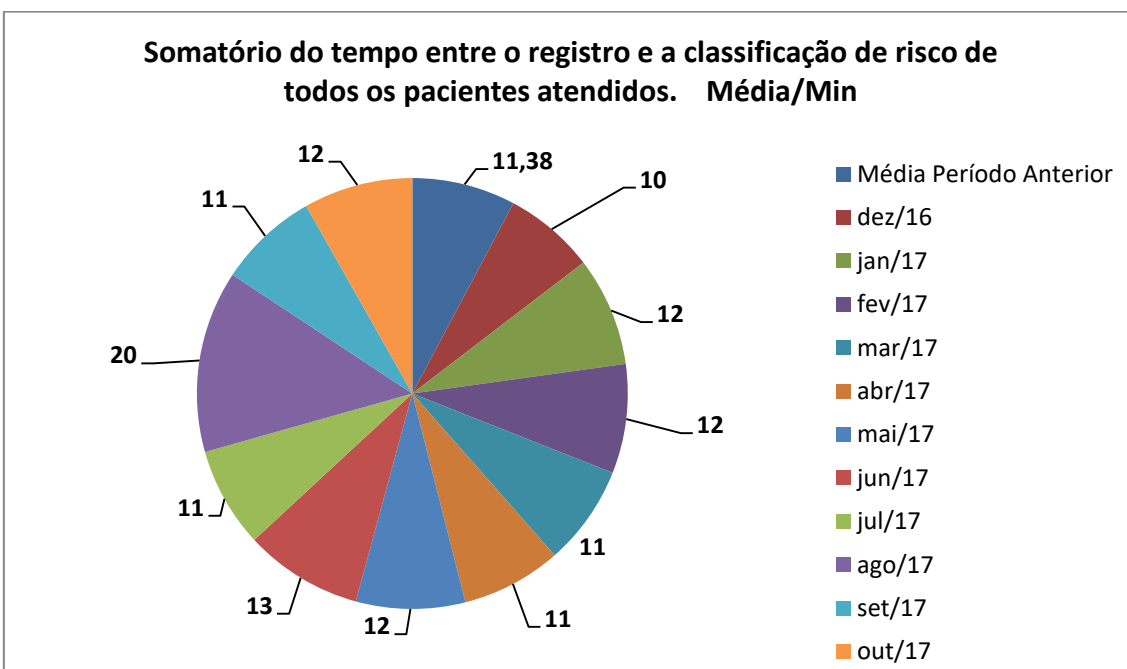
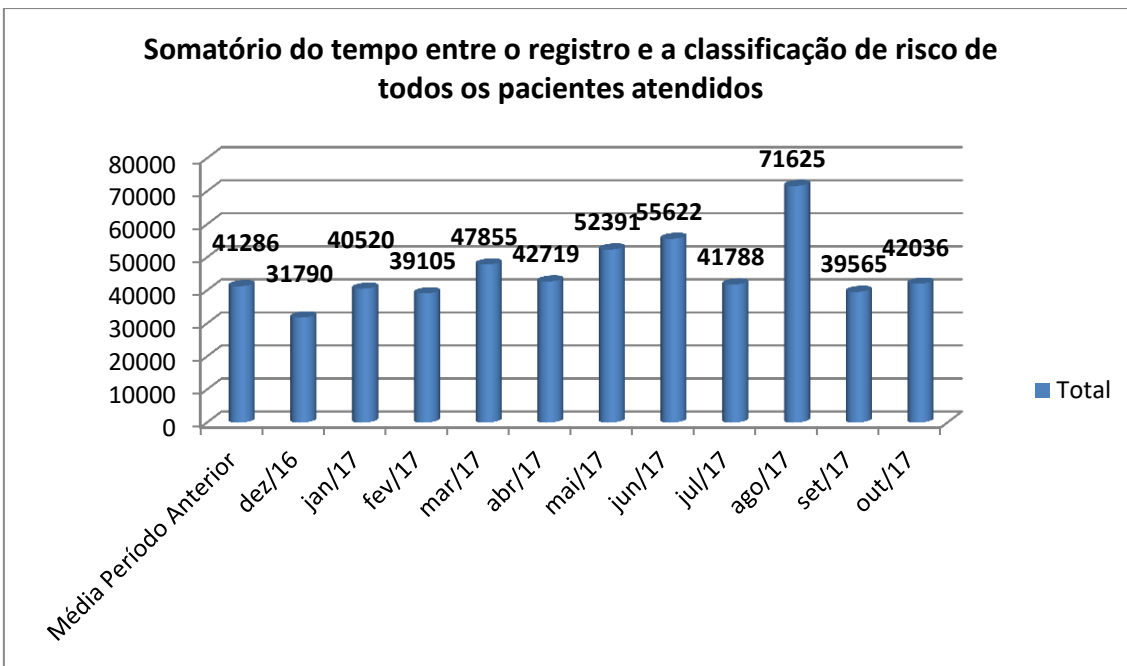


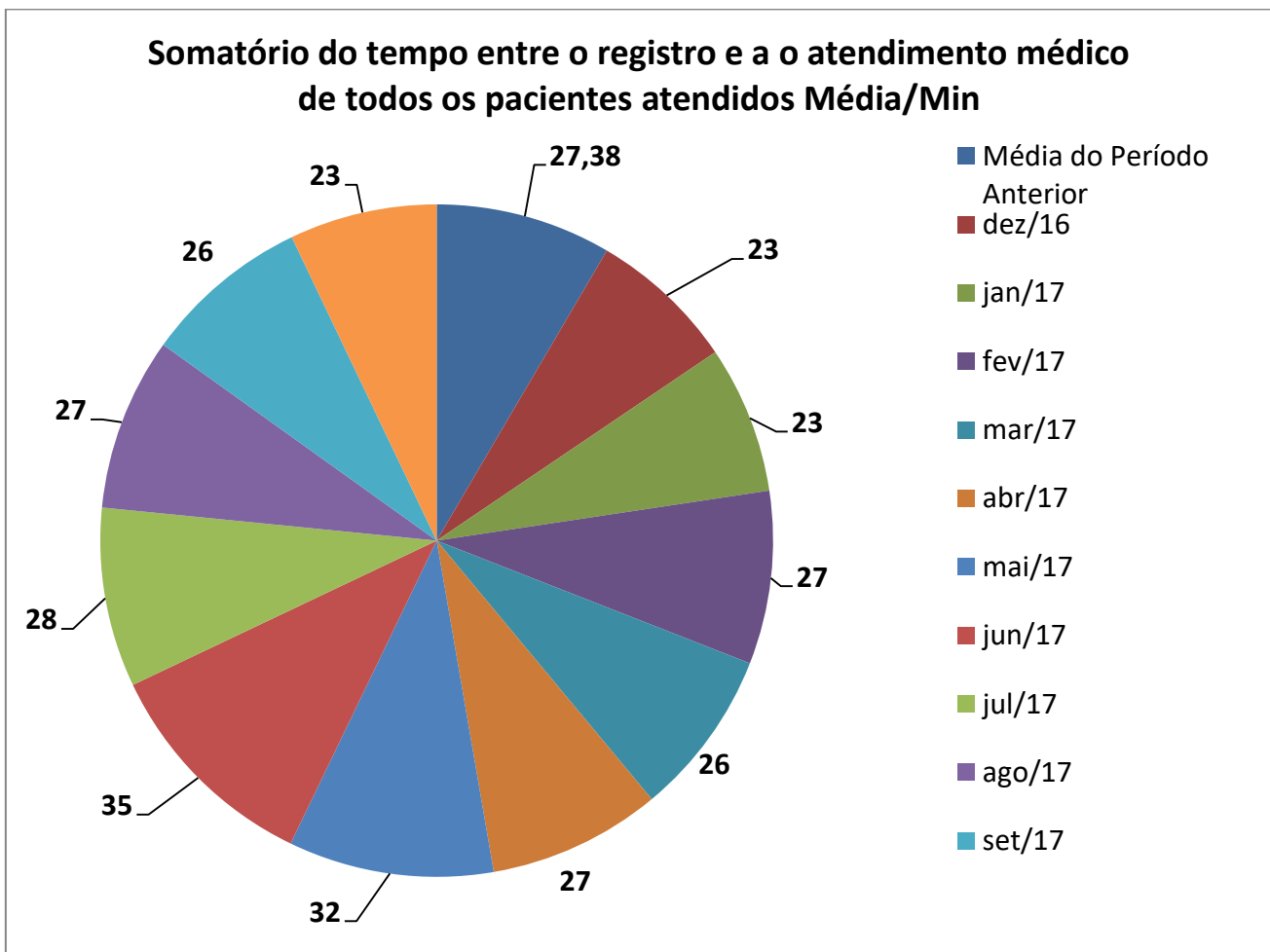
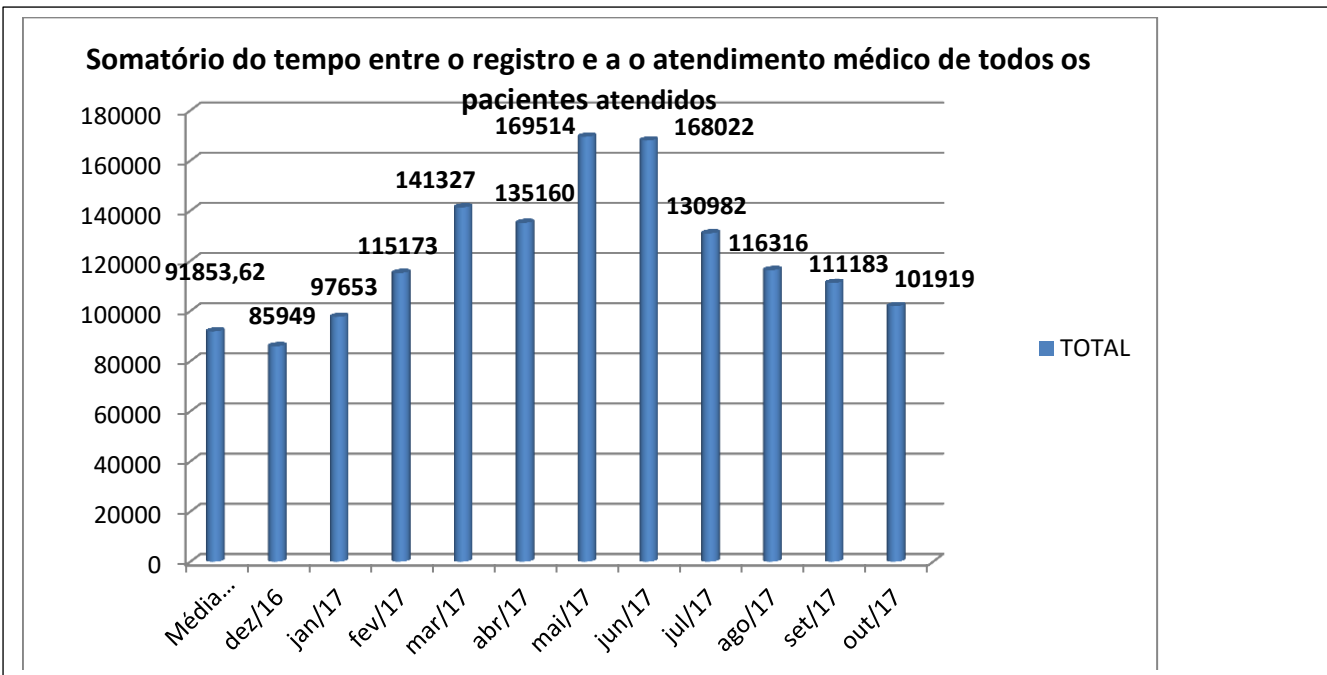
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>326 (maio)</b> → <b>327 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>0,31 %</b>.</p> <p>Média: 345,37 Pico: 428 (agosto) Menor ocorrência: 286 (novembro)</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>469 (maio)</b> → <b>334 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>28,78 %</b>.</p> <p>Média: 405,50 Pico: 553 (agosto) Menor ocorrência: 289 (novembro)</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo <b>(Média)</b></p>	<p><b>30 min (maio)</b> → <b>20 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>33,33 %</b>.</p> <p>Média: 23,12 min Pico: 30 min (maio) Menor ocorrência: 19 (outubro)</p>

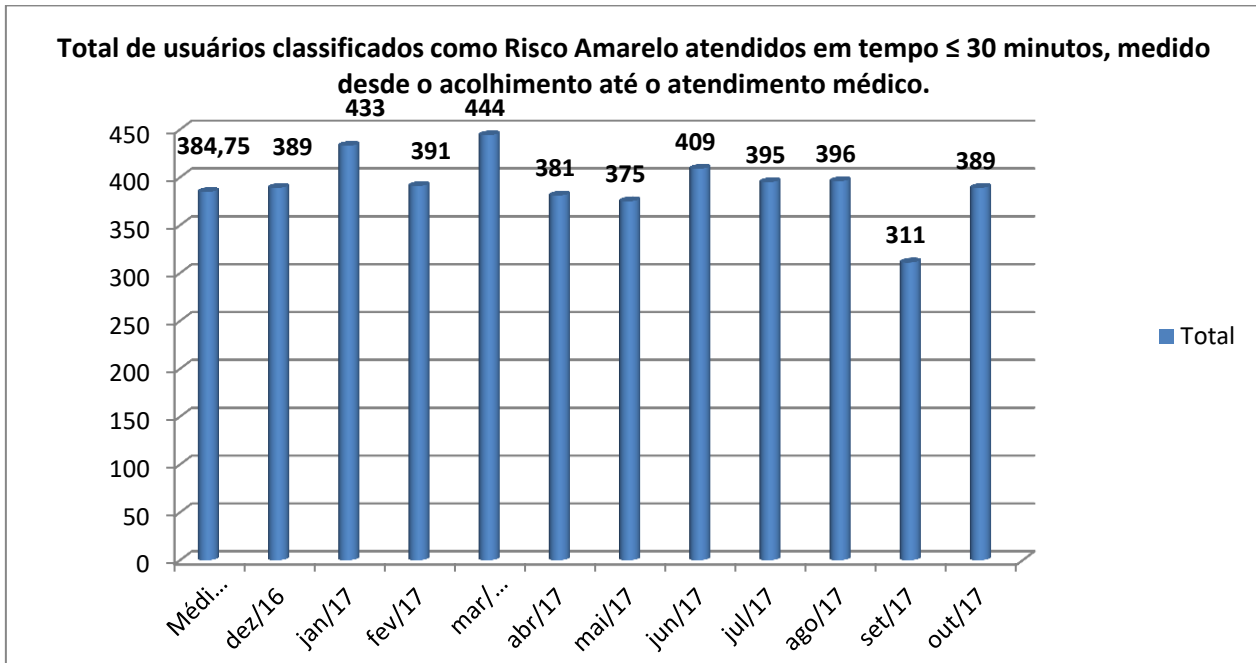
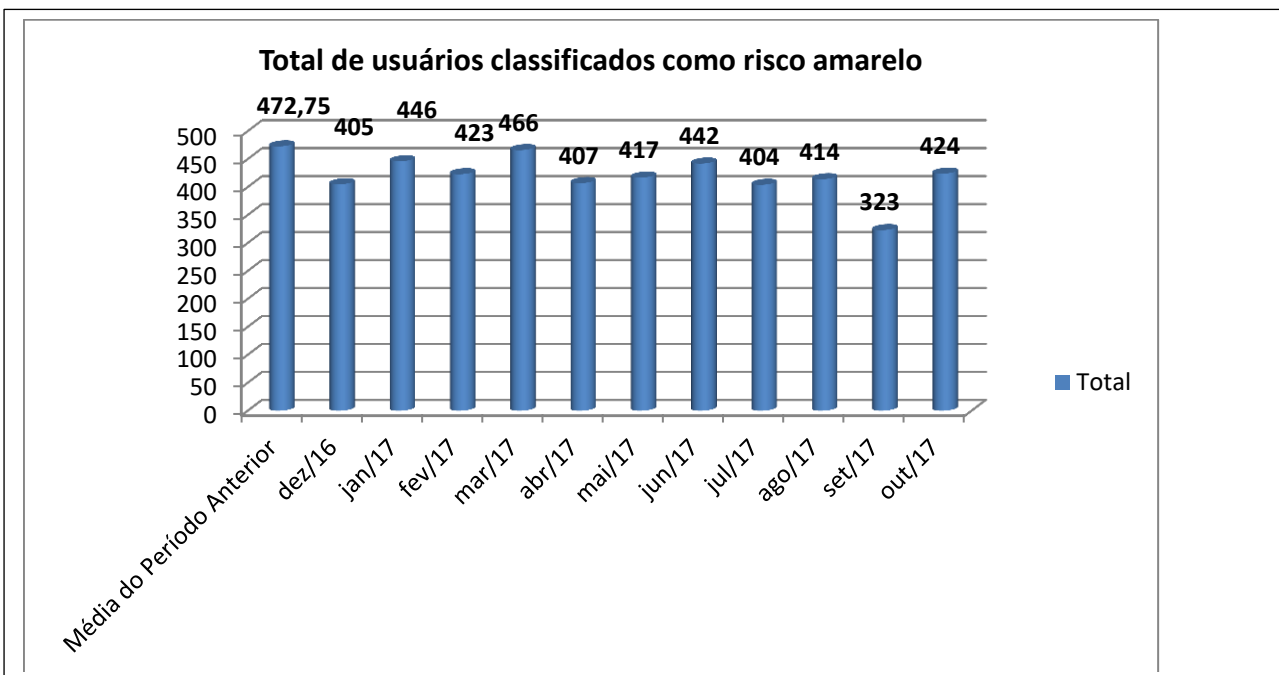
<p>Total de usuários classificados como risco verde <b>(Total)</b></p>	<p><b>2617 (maio)</b> → <b>1990 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no total de usuários classificados como risco verde: Diminuição de <b>23,96 %</b>.</p> <p>Média: 2221,25 Pico: 2617 (maio) Menor ocorrência: 1947 (novembro)</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>1743 (maio)</b> → <b>1849 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>0,81 %</b>.</p> <p>Média: 1884,88 Pico: 2121 (agosto) Menor ocorrência: 1743 (maio)</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>1735 (maio)</b> → <b>1839 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>5,99 %</b>.</p> <p>Média: 1873,50 Pico: 2104 (agosto) Menor ocorrência: 1735 (maio)</p>

<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo <math>\leq</math> 90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico (<b>Total</b>)</p>	<p><b>2157 (maio)</b> → <b>1950 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>9,60 %</b>.</p> <p>Média: 2073,12 Pico: 2301 (agosto) Menor ocorrência: 1897 (novembro)</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde (<b>Média</b>)</p>	<p><b>50 min (maio)</b> → <b>29 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>42,00 %</b>.</p> <p>Média: 34,75 min Pico: 50 min (maio) Menor ocorrência: 29 min (outubro e dezembro)</p>
<p>Número de Pacientes Atendidos no Laboratório (<b>Total</b>)</p>	<p><b>1928 (julho)</b> → <b>1276 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no número de usuários atendidos no laboratório: Diminuição de <b>33,82 %</b>.</p> <p>Média: 1707,67 Pico: 2156 (agosto) Menor ocorrência: 1276 (dezembro)</p>

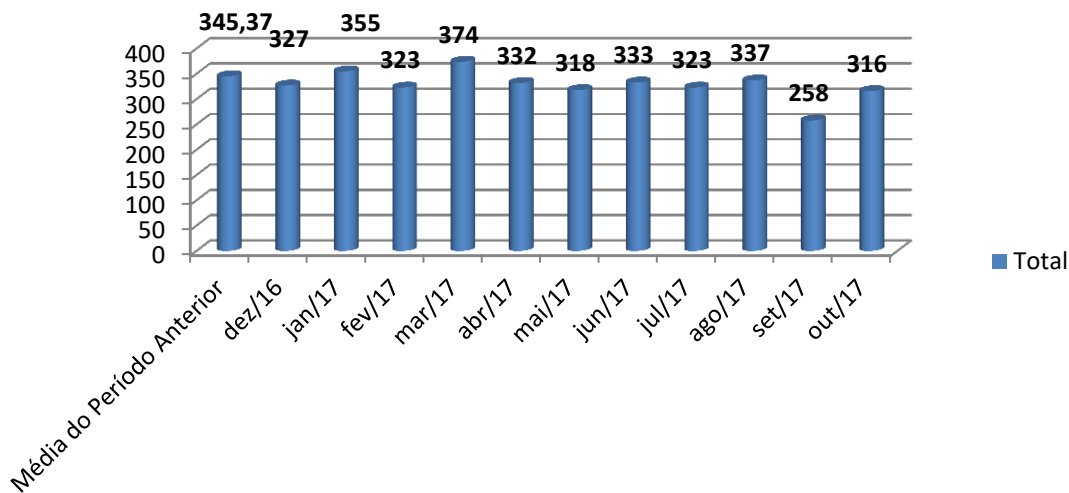
**REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO DESEMPENHO DOS INDICADORES CONSIDERANDO A MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (MAIO a DEZEMBRO/2016), O MÊS DEZEMBRO/2016, JANEIRO a OUTUBRO / 2017.**



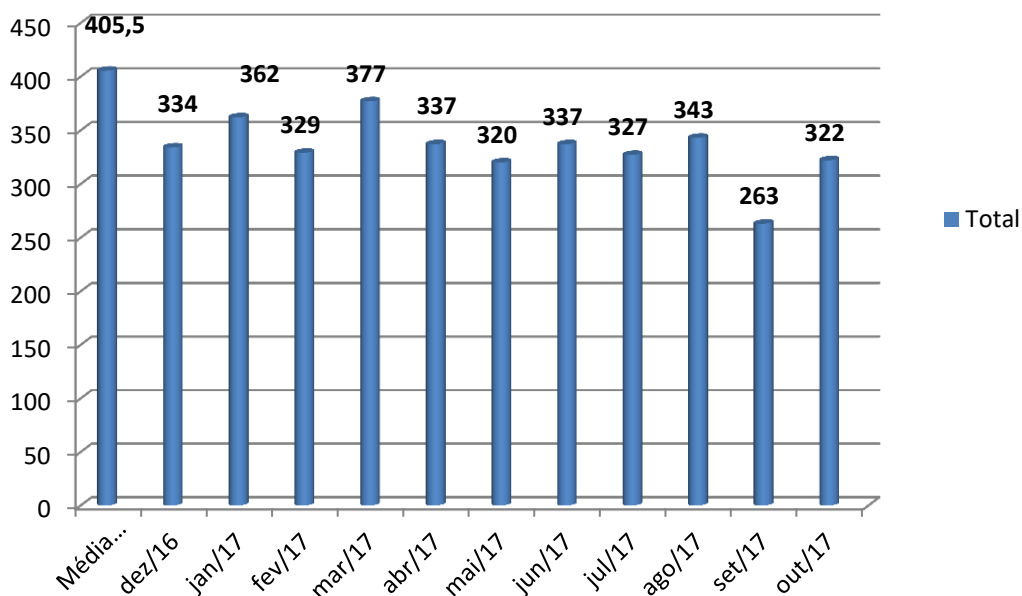




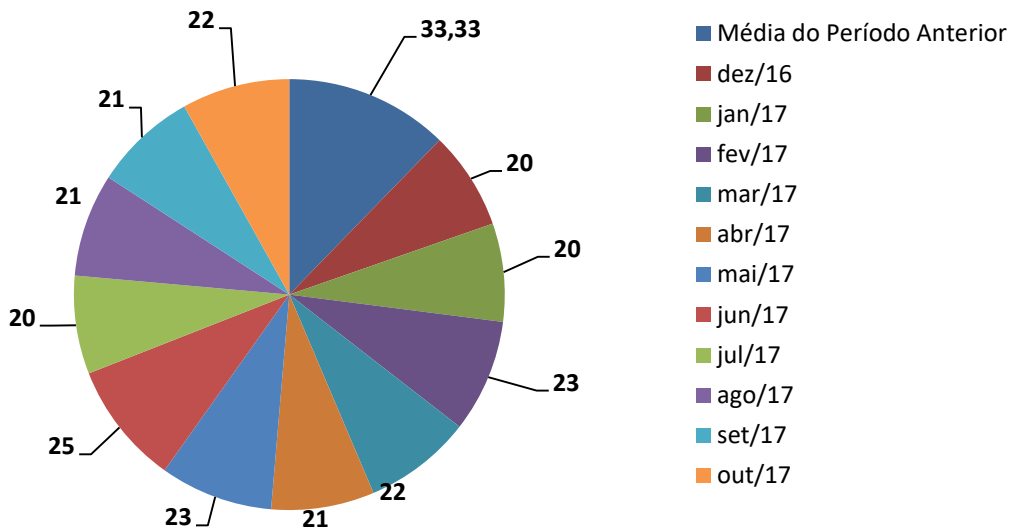
**Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq$  30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.**



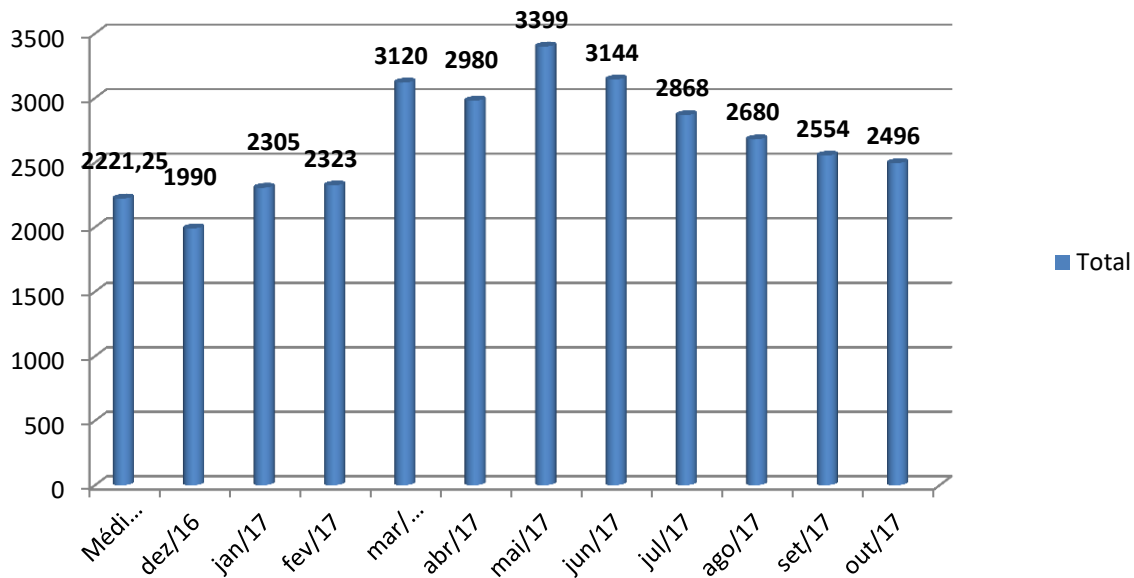
**Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq$  60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.**



**Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo Média/Min**

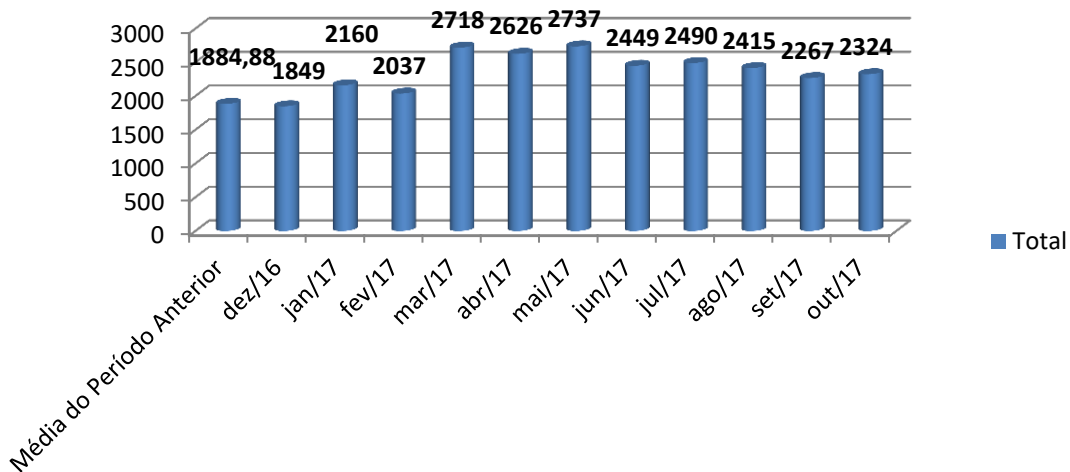


**Total de usuários classificados como risco verde**

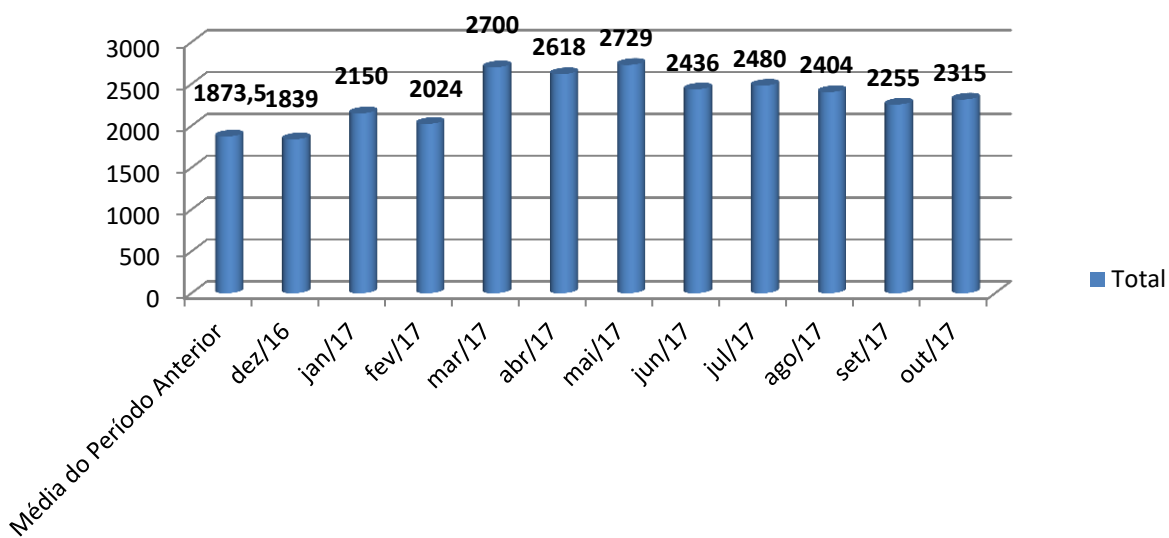




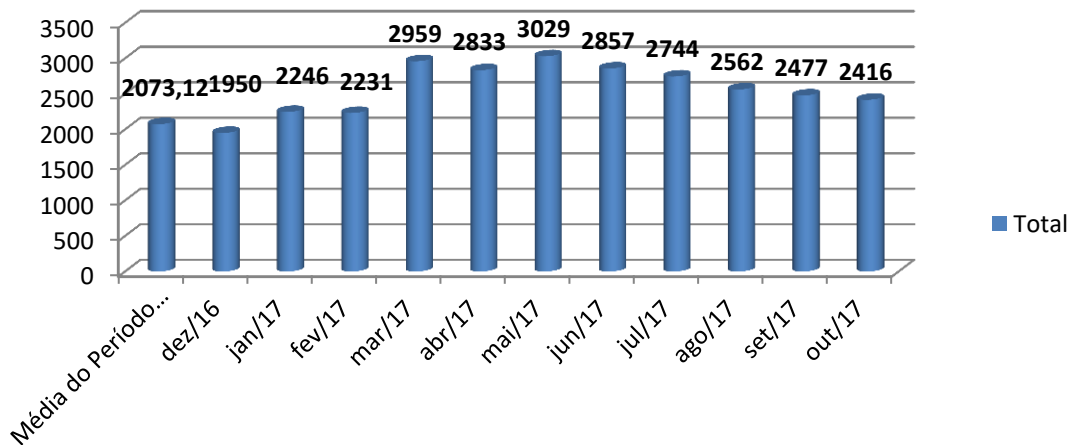
**Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.**



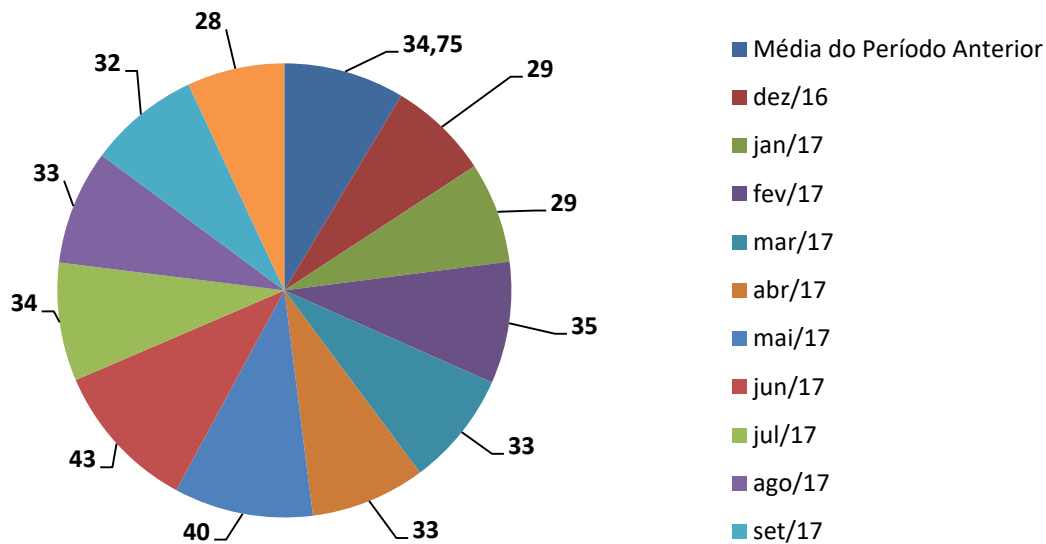
**Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.**

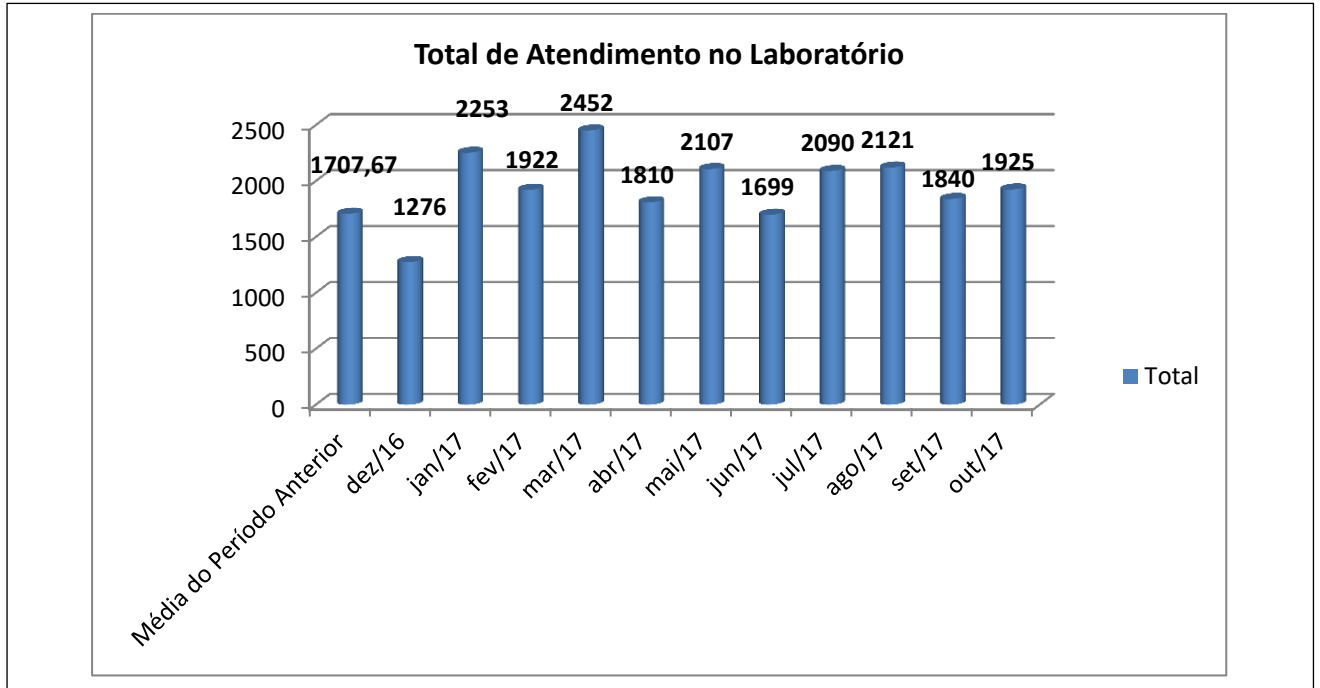


**Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq$  90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.**



**Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde.**





**% DE DESEMPENHO DOS INDICADORES DURANTE OS MESES DE JULHO, AGOSTO e SETEMBRO/2017.**

Indicador	% Desempenho no Período
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Total)</b>	<p>71625 (agosto) → 39565 (setembro) → 42036 (outubro)</p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de registro: Houve uma diminuição de <b>44,76%</b> no tempo de espera comparando Agosto a Setembro, aumentando no mês de Outubro. Aumento de <b>6,24%</b>.</p>
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Média)</b>	<p>20 min (agosto) → 11 min (setembro) → 12 min (outubro)</p> <p><b>Resultado no Período:</b> O tempo médio diminuiu entre Agosto e Setembro em <b>45,00%</b>, aumentando no mês de Outubro. Aumento de <b>9,09%</b>.</p>
Somatório do tempo entre o registro e o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, <b>(Total)</b>	<p>116316 (agosto) → 111183 (setembro) → 101919 (setembro)</p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Houve uma diminuição de <b>4,41%</b> no tempo de espera entre Agosto e Setembro, voltando a diminuir no mês de Outubro. Diminuição de <b>8,33%</b>.</p>

<p>Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, (<b>Média</b>)</p>	<p><b>27 min (agosto)</b> → <b>26 min (setembro)</b> → <b>23 min (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Entre Agosto e Setembro houve uma diminuição em um percentual de <b>3,70%</b>, diminuindo no mês de Outubro. Diminuição de <b>11,54%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como risco amarelo (<b>Total</b>)</p>	<p><b>414 (agosto)</b> → <b>323 (setembro)</b> → <b>424 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> O número de usuários classificados como risco amarelo diminuiu entre Agosto e Setembro em um percentual de <b>21,98%</b>, aumentando no mês de Outubro. Aumento de <b>31,27%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico. (<b>Total</b>)</p>	<p><b>396 (agosto)</b> → <b>311 (setembro)</b> → <b>389 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Agosto e Setembro: Diminuição de <b>21,46%</b>, aumentando no mês de Outubro. Aumento de <b>25,08%</b></p>

<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>337 (agosto) → 258 (setembro) → 316 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Agosto e Setembro: Diminuição de <b>23,44%</b>, aumentando em Outubro em um percentual de <b>22,48%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>343 (agosto) → 263 (setembro) → 322(outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Agosto e Setembro: Diminuição de <b>23,32%</b>, aumentando em Outubro em um percentual de <b>22,43%</b>.</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo <b>(Média)</b></p>	<p><b>21 min (agosto) → 21 min (setembro) → 22 min (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Entre Agosto e Setembro, a média se manteve, aumentando em <b>4,76%</b> de Outubro.</p>

<p>Total de usuários classificados como risco verde <b>(Total)</b></p>	<p><b>2680 (agosto)</b> → <b>2554 (setembro)</b> → <b>2496 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> O número de usuários classificados como risco verde diminuiu entre Agosto e Setembro em um percentual de <b>4,70%</b>, voltando a diminuir em Outubro em <b>2,27%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>2415 (agosto)</b> → <b>2267 (setembro)</b> → <b>2324 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Agosto e Setembro: Diminuição em um percentual de <b>6,13%</b>, aumentando em Outubro em <b>2,51%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>2404 (agosto)</b> → <b>2255 (setembro)</b> → <b>2315 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Agosto e Setembro: Diminuição em um percentual de <b>6,20%</b>, aumentando em Outubro em <b>2,66%</b>.</p>

<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo <math>\leq</math> 90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico (<b>Total</b>)</p>	<p><b>2562 (agosto)</b> → <b>2477 (setembro)</b> → <b>2416 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Agosto e Setembro: Diminuição em um percentual de <b>3,32%</b>, voltando a diminuir em Outubro em <b>2,46%</b>.</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde (<b>Média</b>)</p>	<p><b>33 min (agosto)</b> → <b>32 min (setembro)</b> → <b>28 min (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Entre Agosto e Setembro, a média diminuiu em um percentual de <b>3,03%</b>, voltando a diminuir em Outubro em <b>12,5%</b>.</p>
<p>Número de Pacientes Atendidos no Laboratório (<b>Total</b>)</p>	<p><b>2121 (agosto)</b> → <b>1840 (setembro)</b> → <b>1925 (outubro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no total de usuários atendidos entre Agosto e Setembro: Diminuiu em um percentual de <b>13,25%</b>, aumentando em Outubro em <b>4,62%</b>.</p>



## 3.2 ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

### 3.2.1. Visitas Operacionais

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais dos Sistemas de Informação.

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 dos Sistemas, verificando "*in loco*" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe.

No período não ocorreu Visita Técnica Operacional à Unidade.

### 3.2.2. Suporte Técnico

As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

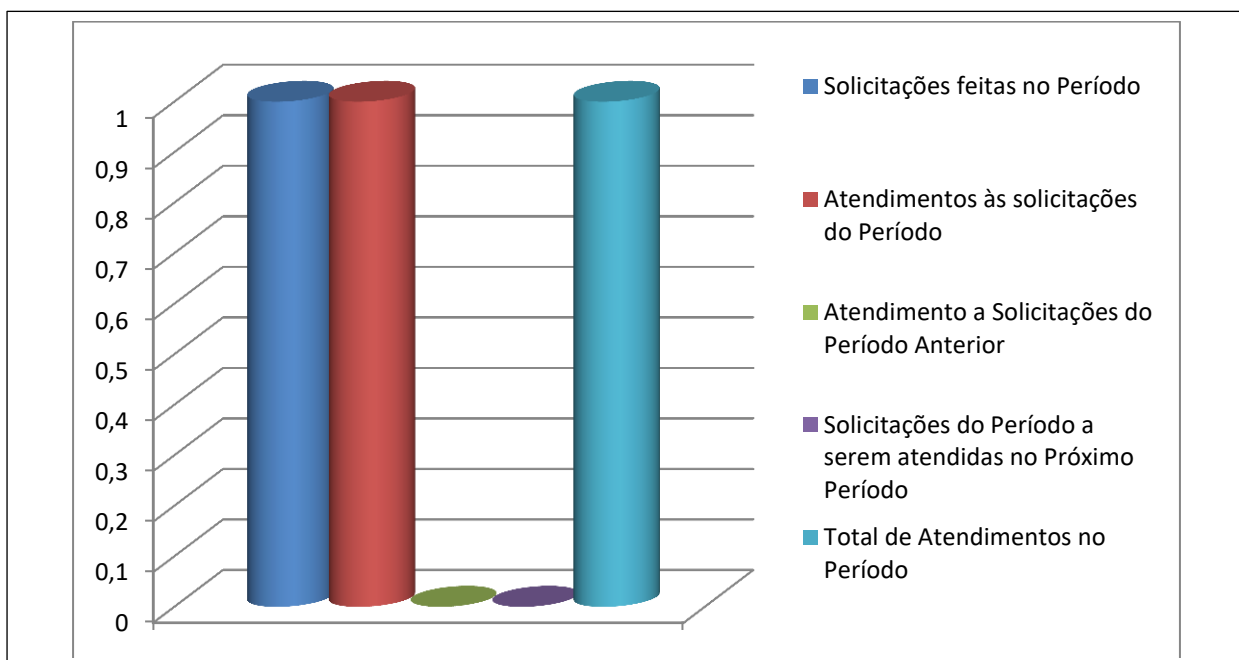
O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	01
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do Período anterior atendida	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	01

Não ocorreram chamados via *service desk*, no período.



Chamados via *whatsapp* no período:

X Não ocorreram chamados (*whatsapp*) no período.

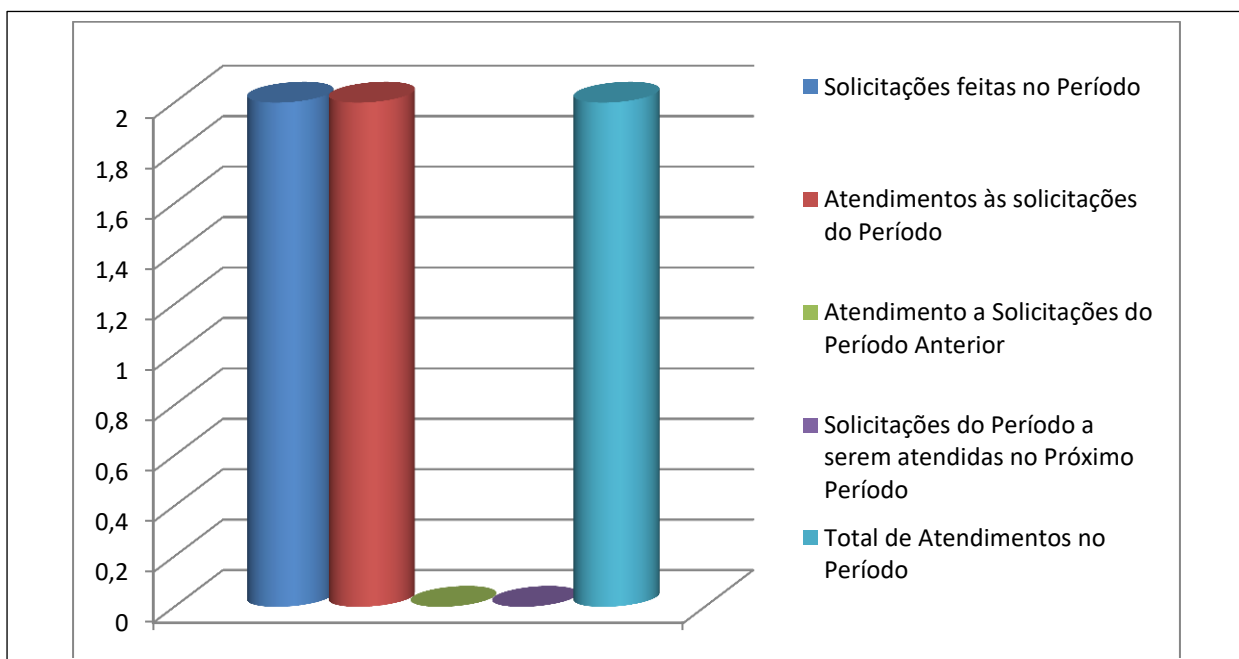
**Observação:** Reitera-se que o canal de atendimento: [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br) deve ser usado para toda e qualquer solicitação de suporte técnico. Esse canal disponibilizado pela Empresa gera número de controle (ticket) para cada chamado, registro do profissional solicitante, registro do profissional atendente, assim como, data de criação e data de encerramento e/ou *status* da solicitação.

### 3.2.3. Geração de Produção para Faturamento

O módulo de Faturamento do KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria Municipal de Saúde de Pinheiral.

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



### 3.3 ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais e as Manutenções dos Sistemas.

#### 3.3.1 Manutenção

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pelo Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa.

As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

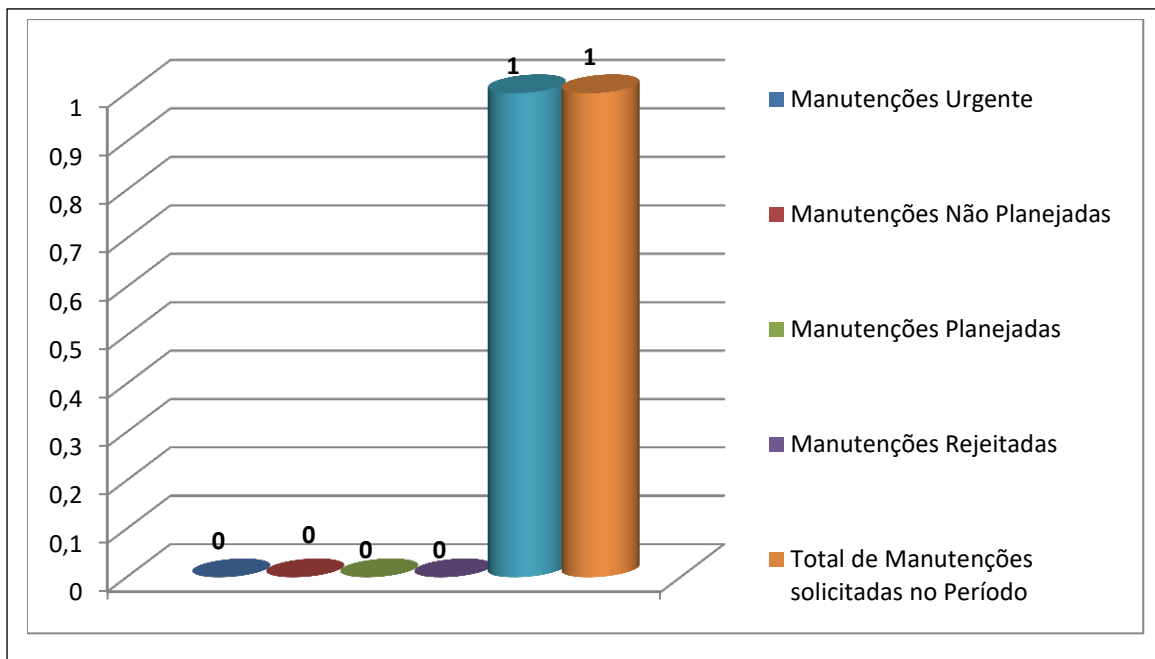
A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistemas, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulação dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação dos Sistemas e Treinamentos de usuários.

Resultado do Período:

#### - Sistema KLINIKOS

Evento	Total
Solicitação de manutenções Urgente	00
Solicitação de manutenções Não Planejadas	00
Solicitação de manutenções Planejadas	00
Solicitação de manutenções Evolutivas/ Adaptativas	01
Total de solicitações de manutenção no período	00
Total de Manutenções realizadas no Período	01

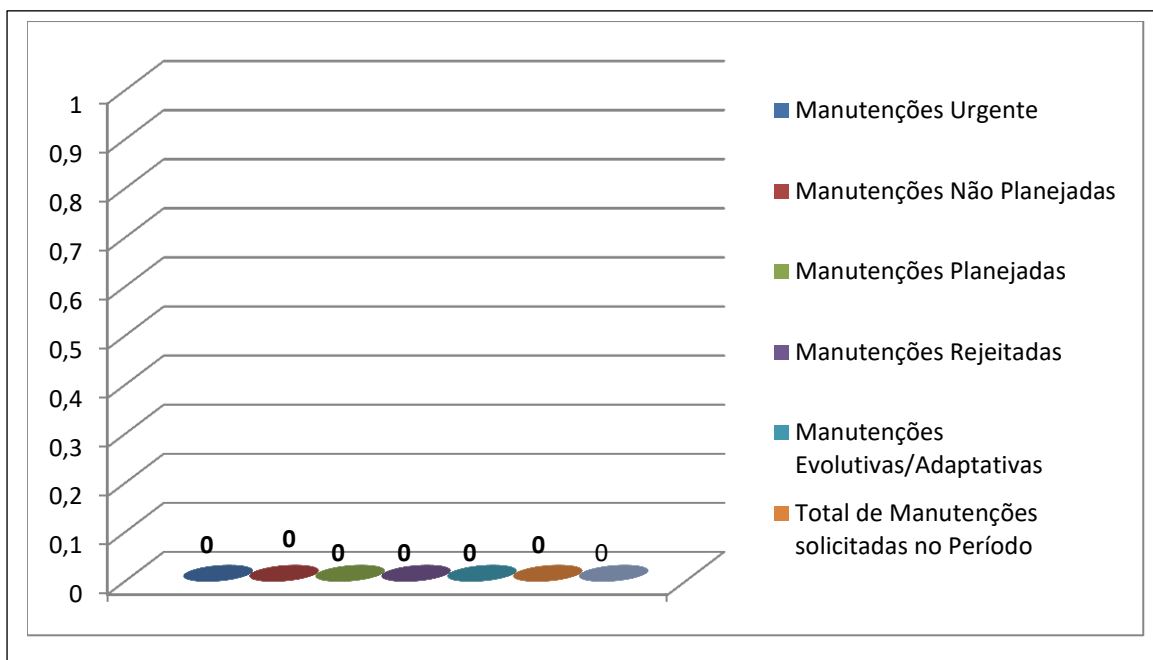
	Não Foram solicitadas manutenções no período
--	--



**- Sistema STOK**

Evento	Total
Solicitação de manutenções Urgente	00
Solicitação de manutenções Não Planejadas	00
Solicitação de manutenções Planejadas	00
Solicitação de manutenções Evolutivas/ Adaptativas	00
Solicitações Rejeitadas	00
Total de solicitações de manutenção no período	00
Total de Manutenções realizadas no Período	00

Não Foram solicitadas manutenções no período



### 3.3.2 Treinamento

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO e/ou Gestão do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

### 3.3.3 Atividades Gerenciais

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

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.

Resultado do Período:

X	Não Foram solicitadas reuniões técnicas no período
---	--

### 3.4. CEO

Com a implantação do módulo odontológico da ferramenta tecnológica para aprimoramento e gestão da atenção básica, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e o Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa terão o controle efetivo de toda a rotina de atendimento e dos pacientes que procuram no mínimo, os seguintes serviços:

- Diagnóstico bucal, com ênfase no diagnóstico e detecção do câncer de boca;
- Periodontia especializada;
- Cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros;
- Endodontia;
- Atendimento a portadores de necessidades especiais.

Empresa segue aguardando as condições necessárias para a implantação do módulo de saúde bucal.

### 3.5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho é o quadro que sintetiza a parte operacional do projeto. O Plano de Trabalho repete as informações das fases do Projeto, seguidas das atividades que são e serão realizadas. **As atividades são realizadas atendendo as demandas requisitadas pela Unidade.** O Plano de Trabalho é apresentado nos Relatórios de atividades mensais.

## 4. 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, o Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa deve estar adequado 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.



# ANEXOS

**ANEXO I** – Mapa de Chamados

**ANEXO II** – Mapa de Manutenção

**ANEXO III** – Serviço Faturamento

**ANEXO IV** – Atendimentos por E-mail

**ANEXO V** – Relação de Profissionais (CNES)

**ANEXO VI** - Plano de Trabalho

# ANEXO I

**Ticket**  
**MAPA DE CHAMADOS PELO SISTEMA**  
**OUTUBRO/2017**

<b>Ticket</b>	<b>Criado</b>	<b>Fechado</b>	<b>Estado</b>	<b>De</b>	<b>Descrição</b>	<b>Aplicação</b>
10152837	03/10/2017 12:41	05/10/2017 18:23	Fechado	Queli Cristina Lorena dos Santos <quelisantos@vivario.org.br>	Indicadores de Atendimento Pinheiral Setembro	Faturamento

**3 Média****Ticket#10152837 — Indicadores de Atendimento Pinheiral Setembro****Informação de Processo**

**Tipo:** Solicitação::Serviço  
**Estado:** fechado com êxito  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Flavio Serpa de Oliveira  
  
**Serviço:** Aplicação::Faturamento  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional  
  
**Criticalidade:** 5 Muito Alto  
**Prioridade:** 3 Média  
  
**Revisão Requisitada:** Não  
  
**ID do Cliente:** VivaRio  
**Tempo Contabilizado:** 0  
  
**Processo:**           **Atividade:**  
  
**Conclusão (para o cliente):** Senhores; Os[...]  
**Ação:** -  
**Redmine:** 10007

**Informação do Cliente**

**Nome:** Pronto Socorro  
**Sobrenome:** de Pinheiral  
**Login:** ps.pinheiral  
**E-mail:** yurirs.santos@gma[...]  
**Telefone:** 24 3356-2389 / Yu[...]  
**Cidade:** Cruz Vermelha Bra[...]  
**Comentário:** SMS Pinheiral

**Chamados Abertos (0)****7 Artigo(s)**

Idade: 43 D 19 h – Criado: 03/10/2017 12:41

**Informação de Processo**

Filtro de Artigo: ▼Configurar  
 Artigo Ver: ➡Exibir Um Artigo ≡Exibir Todos os Artigos

**#1 – Indicadores de Atendimento Pinheiral Setembro**

Criado: 03/10/2017 12:41  
**De:** Queli Cristina Lorena dos Santos  
**Para:** atendimento@ecosistemas.com.br  
**Assunto:** Indicadores de Atendimento Pinheiral Setembro



Solicito o envio dos indicadores de atendimento Pinheiral Competência Setembro 2017.  
Desde de já, agradeço.

Att,

--

Queli Lorena  
Analista de Informação  
OS VivaRio  
Rua do Russel, 76. 3º andar  
Glória - Rio de Janeiro-RJ  
(21) 2555-3750 ramal 3213

### Associado: Chamado

Ticket#	Título	Fila	Estado	Criado	Associado como
10152838	UPA Ilha do Governador - URGENTE! VERIFICAÇÃO[...]	SD	agrupado	03/10/2017 12:52:02	Filho

Desenvolvido por OTRS 3.3.8

**3 Média****Ticket#10152837 — Indicadores de Atendimento Pinheiral Setembro****Informação de Processo**

**Tipo:** Solicitação::Serviço  
**Estado:** fechado com êxito  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Flavio Serpa de Oliveira

**Serviço:** Aplicação::Faturamento  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional

**Criticalidade:** 5 Muito Alto  
**Prioridade:** 3 Média

**Revisão Requisitada:** Não

**ID do Cliente:** VivaRio  
**Tempo Contabilizado:** 0

**Processo:**           **Atividade:**

**Conclusão (para o cliente):** Senhores;  
Os[...]

**Ação:** -

**Redmine:** 10007

**Informação do Cliente**

**Nome:** Pronto Socorro  
**Sobrenome:** de Pinheiral  
**Login:** ps.pinheiral  
**E-mail:** yurirs.santos@gma[...]  
**Telefone:** 24 3356-2389 / Yu[...]  
**Cidade:** Cruz Vermelha Bra[...]  
**Comentário:** SMS Pinheiral

**Chamados Abertos (0)****7 Artigo(s)**

Idade: 43 D 19 h – Criado: 03/10/2017 12:41

**Informação de Processo**

Filtro de Artigo: ▼Configurar

Artigo Ver: ➔Exibir Um Artigo ≡Exibir Todos os Artigos

**#7 – Fechar**

Criado: 05/10/2017 18:23 por Flavio Serpa de Oliveira

**De:** Flavio Serpa de Oliveira**Assunto:** Fechar

Senhores;  
Os indicadores foram enviados via e-mail para a solicitante.

Att;  
**Paulo Sá**  
04/10/2017

**Associado: Chamado**

Ticket#	Título	Fila	Estado	Criado	Associado como
10152838	UPA Ilha do Governador - URGENTE! VERIFICAÇÃO[...]	SD	agrupado	03/10/2017 12:52:02	Filho

Desenvolvido por OTRS 3.3.8

# ANEXO II



**MAPA MANUTENÇÃO**  
**KLINIKOS**  
**OUTUBRO/2017**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
10309	Concluída	Versão K.2017.08.1 - Urgência e Emergência - Novo relatório "Tempo de Espera para classificação e Atendimento"	11/10/2017 18:22 h	18/10/2017 13:34 h	Evolutiva

11/10/2017 18:22 h - Paulo Sa

<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	11/10/2017
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	16/10/2017
<b>Atribuído para:</b>	Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b>	3.00 horas
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	7.00 horas
<b>Versão:</b>	Versão K.2017.11.0	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Ticket OTRS:</b>		<b>Módulo Klinikos:</b>	
<b>Tipo da Demanda:</b>	Planejada		
<b>Situação Ticket OTRS:</b>			

**Descrição**  
 Senhores;  
 Segue demanda evolutiva para criação de relatório "Tempo de Espera para classificação e Atendimento" conforme existe no projeto UPA.  
 Obs.: Antes da entrega desta evolução, realizar a extração no cliente PS Pinheiral seguindo este formato.  
 Vide anexo.  
 Att;  
**Paulo Sá**  
 11/10/2017

**Histórico**

- #1 - 11/10/2017 18:23 h - Paulo Sa  
 - Situação alterado de Aberta para Aguardando Execução
  - #2 - 11/10/2017 18:23 h - Paulo Sa  
 - Versão ajustado para Versão K.2017.11.0
  - #3 - 16/10/2017 13:07 h - Anderson Fernando Freitas de Souza  
 - Data prevista ajustado para 16/10/2017  
 - Situação alterado de Aguardando Execução para Em Execução  
 - Atribuído para ajustado para Anderson Fernando Freitas de Souza  
 - Tempo estimado ajustado para 3.00
  - #4 - 16/10/2017 17:48 h - Anderson Fernando Freitas de Souza  
 - Arquivo PS\_PINHEIRAL.xlsx adicionado
- Realizada Extração dos dados conforme solicitado.
- #5 - 16/10/2017 17:48 h - Anderson Fernando Freitas de Souza  
 - Situação alterado de Em Execução para Aguardando Homologação  
 - Atribuído para excluído (Anderson Fernando Freitas de Souza)

**#6 - 18/10/2017 13:34 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de *Aguardando Homologação* para *Em Homologação*

- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

Senhores;

Demanda atendida diretamente pelo desenvolvimento realizando extração pelo console SQL.

obs.: Extração encaminhada por e-mail ao Cleiton.

Att;

**Paulo Sá**

18/10/2017

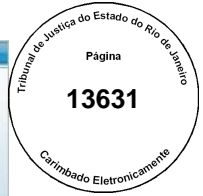
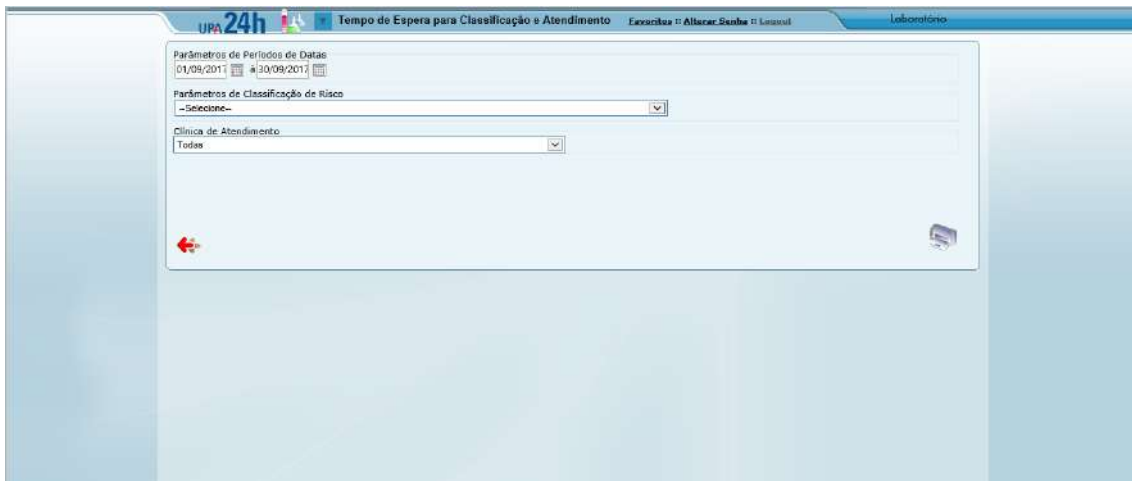
**#7 - 18/10/2017 13:34 h - Paulo Sa**

- Situação alterado de *Em Homologação* para *Concluída*

**Arquivos**

---

TEmpo espera Klinikos.docx	297 KB	11/10/2017	Paulo Sa
PS_PINHEIRAL.xlsx	2,58 MB	16/10/2017	Anderson Fernando Freitas de Souza



Tela 1 → Tela de filtro para retirada do relatório: Filtros período, Parâmetros de classificação de risco e clinica de atendimento.

Relatório: Tempo de Espera para classificação e Atendimento  
 Módulo de Urgência e Emergência  
 Menu: Relatórios/Urgência/Estatísticos/ Tempo de Espera para classificação e Atendimento

**Componentes de Tela:**

Filtros: Período, Classificação de Risco e Clínica de Atendimento.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE						
Relatório Tempo Espera por Classificação de Risco						
<b>04/09/2017</b>						
Verde						
Número do Boletim	Paciente	Diagnóstico	Profissional da classificação	TEMPO ENTRE		TEMPO TOTAL
				Registro e Classif. de Risco	Classif. de Risco e Atend. Médico	Acolhimento e Atend. Médico
671709040061	PAULO LIM	CEFALEIA	PAULO CESAR FARIAS	00:02	00:09	00:11
671709040063	THIAGO MERITELLO	CEFALEIA	JOANA GUINLE ALMEIDA	00:02	00:01	00:03
671709040064	THIAGO MERITELLO	CEFALEIA	SUZANA SOUZA PIRES	00:01	00:01	00:02
Total Tempo de Espera		00:16				
Total Pacientes:		3				
Tempo Médio:		00:05				
<b>06/09/2017</b>						
Azul						
Número do Boletim	Paciente	Diagnóstico	Profissional da classificação	TEMPO ENTRE		TEMPO TOTAL
				Registro e Classif. de Risco	Classif. de Risco e Atend. Médico	Acolhimento e Atend. Médico
671709040062	THIAGO MERITELLO	CEFALEIA	PAULO CESAR FARIAS	00:00	00:06	00:06
671709040061	PAULO LIM	CEFALEIA	PAULO CESAR FARIAS	00:02	00:09	00:11
671709040063	THIAGO MERITELLO	CEFALEIA	JOANA GUINLE ALMEIDA	00:02	00:01	00:03
671709040064	THIAGO MERITELLO	CEFALEIA	SUZANA SOUZA PIRES	00:01	00:01	00:02
Total Tempo de Espera		00:00				
Total Pacientes:		1				
Tempo Médio:		00:00				

Tela 2 →

**Componentes do relatório:**

Data;  
 Risco;

Nº do Boletim, Nome do Paciente, Diagnóstico, Profissional da classificação, Tempo entre: “Registro e Classificação de Risco” e “Classificação de Risco e Atendimento médico”, Tempo Total.

Tempo Total de Espera;  
 Total Paciente;  
 Tempo Médio.

**Descrição:**

Relatório analítico que tem por finalidade informar o risco e tempo de espera que o

paciente irá aguardar para ser atendido nas várias etapas de atendimento. O relatório deverá exibir os campos Nº do Boletim, Nome do Paciente, CID, Profissional que realizou classificação de risco, Tempo entre: Registro e Classificação de Risco, Classificação de Risco e Atendimento Médico (início) e ao final Tempo Total de Espera, ou seja, tempo do registro até o médico iniciar o atendimento do paciente.

O cálculo para obter o tempo de espera, para cada etapa, dar-se-á sempre a partir da abertura de boletim.

### **Fluxo Principal**

Cálculo do tempo de espera das etapas: registro de boletim, de classificação de risco e de início do atendimento médico.

O início do tempo de espera dar-se-á na inclusão do boletim;  
Nas etapas subsequentes, o cálculo do tempo de espera dar-se-á a partir da confirmação de chamada do paciente referente a cada etapa;  
Considerar a última classificação de risco, antes do atendimento médico, como o risco final do paciente.

### **Fluxo Alternativo 1 – Registrado, classificado e atendido**

Cálculo do tempo de espera das etapas de classificação de risco e de início do atendimento médico.

O início do tempo de espera dar-se-á a partir da inclusão do registro de boletim;  
Nas etapas subsequentes, o cálculo do tempo de espera dar-se-á a partir da confirmação de chamada do paciente referente a cada etapa;  
Considerar a última classificação de risco, antes do atendimento médico, como o risco final do paciente.

### **Fluxo Alternativo 2 - Registrado e Classificado**

Cálculo do tempo de espera na etapa de início do atendimento médico.

O início do tempo de espera dar-se-á a partir da inclusão do registro de boletim;  
O cálculo do tempo de espera, nessa etapa, dar-se-á a partir da confirmação de chamada do paciente;  
Considerar a última classificação de risco, antes do atendimento médico, como o risco final do paciente.

### **Fluxo Alternativo 3 - Registrado e Com encaminhamento na Classificação de Risco**

Cálculo do tempo de espera na etapa de registro e de classificação de risco.

O início do tempo de espera dar-se-á a partir da inclusão do registro de boletim;  
O cálculo do tempo de espera, nessa etapa, dar-se-á a partir da confirmação de chamada do paciente;  
Considerar a última classificação de risco, antes do atendimento médico, como o risco final do paciente.

### **Fluxo Alternativo 4 – Registrado, sem classificação de Risco e atendido**

Cálculo do tempo de espera na etapa de registro e de classificação de risco.

O início do tempo de espera dar-se-á a partir da inclusão do registro de boletim;  
Considerar a classificação de risco informada pelo médico, como o risco do paciente.

# ANEXO III

**SERVIÇO FATURAMENTO**  
**OUTUBRO/2017**

<b>Número</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>	<b>Tipo da Demanda</b>
9943	Concluído	Produção BPA-I e BPA-C PINHEIRAL	02/10/2017 11:38 h	02/10/2017 14:11 h	Não Planejada
10007	Concluído	Indicadores de Atendimento Pinheiral Setembro	03/10/2017 13:37 h	04/10/2017 11:38 h	Não Planejada

## Faturamento - Serviço #10007

### Ticket#10152837 — Indicadores de Atendimento Pinheiral Setembro

03/10/2017 13:37 h - Kelen Leal



<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	03/10/2017
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	1.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Situação Ticket OTRS:</b>	fechado
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10152837	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada		

#### Descrição

Solicito o envio dos indicadores de atendimento Pinheiral Competência Setembro 2017. Desde de já, agradeço.

Att,

--

Queli Lorena  
Analista de Informação  
OS VivaRio  
Rua do Russel, 76. 3º andar  
Glória - Rio de Janeiro-RJ  
(21) 2555-3750 ramal 3213

#### Histórico

##### #1 - 03/10/2017 13:40 h - Kelen Leal

Informo que o ticket 10152836 e 10152838 foram agrupados errados neste do Pinheiral.

Estes dois já estão resolvidos, apenas do Pronto Socorro Pinheiral que foi encaminhado para o 2º nível

Att,  
Kelen Leal

##### #2 - 04/10/2017 10:53 h - Paulo Sa

- Tipo alterado de Corretiva para Serviço
- Situação alterado de Aberta para Em Execução
- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

##### #3 - 04/10/2017 11:38 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

Senhores;  
Os indicadores foram enviados via e-mail para a solicitante.

Att;  
**Paulo Sá**  
04/10/2017



## Faturamento - Serviço #9943

### Ticket#10152748 — Produção BPA-I e BPA-C PINHEIRAL

02/10/2017 11:38 h - Kelen Leal



<b>Situação:</b>	Concluída	<b>Início:</b>	02/10/2017
<b>Prioridade:</b>	Normal	<b>Data prevista:</b>	
<b>Atribuído para:</b>	Paulo Sa	<b>Tempo estimado:</b>	0.00 hora
<b>Categoria:</b>		<b>Tempo gasto:</b>	1.00 hora
<b>Versão:</b>		<b>Situação Ticket OTRS:</b>	fechado
<b>Cliente:</b>	VIVA RIO	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10152748	<b>Possui Anexo no OTRS:</b>	Não
<b>Tipo da Demanda:</b>	Não Planejada		

#### Descrição

Bom dia, Paulo. Como vai?  
Poderia enviar, por gentileza, os arquivos de produção BPA- I e BPA-C competência 09/2017 de Pinheiral?

Desde já, agradeço a gentileza.

ABS

Att,

--

Queli Lorena

Analista de Informação

OS VivaRio

#### Histórico

##### #1 - 02/10/2017 14:11 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Aberta para Em Execução

- Atribuído para ajustado para Paulo Sa

Senhores;

Foram realizadas as importações BPA-I e BPA-C, gerados os arquivos e entregues por e-mail a responsável "Queli Lorena".

Att;

**Paulo Sá**

02/10/2017

##### #2 - 02/10/2017 14:11 h - Paulo Sa

- Situação alterado de Em Execução para Concluída

**FATURAMENTO**  
**PRODUÇÃO**

01#BPA#20171000073000040000PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE PIPSMP 01648573000199SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE M  
 03227114120171017014195334000422110520171001001010202031209 M330395 06200000102 BPAEUCLIDES BATISTA  
 RAMOS 1955051501 010145003 27197000081MANOEL RIBEIRO 135 PALMEIRAS 2433564607  
 03227114120171017014195334000422110520171002001020214010040 F330395 02500000101 BPAINGRID CRISTINA  
 ROUSSEAU MARQU1991112202 010 27197000081NOSSA SENHORA APARECIDA 52 CRUZEIRO II  
 24981424388  
 03227114120171017014195334000422110520171002001030214010040 F330395 02200000101 BPAMAYARA REZENDE  
 CUNHA 1995041703 010 27197000008PINHEIRAL 507 SAO JORGE 24981166333  
 03227114120171017014195334000422110520171002001040214010040 F330395 02200000101 BPAGEYCIARA DOS SANTOS  
 COSTA 1995070302 010 27197000090BENJAMIM CONSTANTI KM 07 7534 AREA RURAL 24998283888  
 03227114120171017014195334000422110520171002001050214010040 F330395 02700000101 BPAMAYARA JHENEFFER  
 LESSA DA SILV1990052401 010 27197000081GERALDO BASTOS 40 SAO JORGE 24998682400  
 03227114120171017014195334000422110520171003001060214010040 F330395 02500000101 BPABEATRIZ SILVA  
 AMBROSIO 1991112501 010 27197000081HELENA CORREIA DE MIRANDA 2135 SAO JORGE  
 2433565179  
 03227114120171017014195334000422110520171004001070202031209 F330395 07500000102 BPABENEDITA MARIA ROSA  
 MACEDO DOS1941120701 010145003 27197000081SIQUEIRA CAMPOS 220 CENTRO 2499677682  
 03227114120171017014195334000422110520171004001080202031209 M330395 05300000102 BPACARLOS ALBERTO  
 BARBOSA DE SOUS1963100901 010145003 27197000081BULHOES DE CARVALHO APT 101 265 CENTRO  
 2433564062

03227114120171017014195334000422110520171004001090202031209	M330395	05300000102	BPACARLOS ALBERTO
BARBOSA DE SOUS1963100901 010145003	27197000081	BULHOES DE CARVALHO	APT 101 265 CENTRO
	2433564062		
03227114120171017014195334000422110520171004001100214010040	F330395	02800000101	BPAMARIA DO CARMO DE
LIMA E SILVA1989031801 010	27197000008	NILTON PENA BOTELHO	95 SAO JORGE 2499230353
03227114120171017014195334000422110520171005001110214010040	F330395	03000000101	BPAANA PAULA DA SILVA
1986101702 010	27197000008	NILTON PENA BOTELHO	4183 TRES POCOS 24998313941
03227114120171017014195334000422110520171005001120202031209	F330395	04600000102	BPAARLY DA CONCEICAO
1971092503 010145003	27197000081	OSVALDO SOARES	84 CRUZEIRO II 2433564488
03227114120171017014195334000422110520171006001130214010040	F330395	03300000101	BPAPRISCILA JANUARIO DE
CARVALHO 1984050203 010	27197000081	NOSSA SENHORA DA CONCEICAO	169 CRUZEIRO II
	24998421811		
03227114120171017014195334000422110520171006001140214010040	F330395	02000000101	BPAPAMELA IRESA ANDRADE
MATEUS 1997041403 010	27197000081	TRAJANO OVIDIO DE CARVALHO	26 CRUZEIRO II 24998185779
03227114120171017014195334000422110520171006001150214010040	F330395	02000000101	BPAISABELA DE ANDRADE
REIS 1997021903 010	27197000081	LUIS BATISTA DA FONTE	132 CHALE 24999961445
03227114120171017014195334000422110520171006001160202031209	F330395	05800000102	BPAELIANA DA SILVA PORTO
1959030403 010145003	27197000081	BOA VENTURA XAVIER BOTELHO	664 ROLAMAO 2499984228
03227114120171017014195334000422110520171007001170214010040	F	02600000101	BPALARIANE ROCHA DE LIMA
	1991042799 010	00000000081	
03227114120171017014195334000422110520171007001180202031209	M330395	06500000102	BPAMARIO DE MELO
1952052101 010145003	2724001008127	DE OUTUBRO	135 VALE DO SOL 24999896342
03227114120171017014195334000422110520171007001190202031209	M330395	06500000102	BPAMARIO DE MELO
1952052101 010145003	2724001008127	DE OUTUBRO	135 VALE DO SOL 24999896342

03227114120171017014195334000422110520171009001200202031209	M330395	07700000102	BPAJOSE MARIA DA SILVA
RIBEIRO 1940032903 010145003	27197000081	BULHOES DE CARVALHO	580 ROLAMAO 1234567890
03227114120171017014195334000422110520171011002010202031209	M330395	07100000102	BPAANTONIO ATAIDE
PEREIRA 1946021102 010145003	27197000081	JOAO EZEQUIEL GENEROSO	511 PALMEIRAS
	24992498578		
03227114120171017014195334000422110520171011002020202031209	M330395	04100000102	BPAANTONIO MARCOS
SILVA 1976011202 010145003	271970000815	35 PLANALTO DO SOL	24998361509
03227114120171017014195334000422110520171012002030202031209	M330395	02200000101	BPAGABRIEL DE ANDRADE
MOREIRA DA 1995090903 010145003	27197000081	PEDRO TIMOTEO	297 PALMEIRAS 2498599573
03227114120171017014195334000422110520171012002040202031209	M330395	02200000102	BPAGABRIEL DE ANDRADE
MOREIRA DA 1995090903 010145003	27197000081	PEDRO TIMOTEO	297 PALMEIRAS 2498599573
03227114120171017014195334000422110520171012002050202031209	M330395	02200000102	BPAGABRIEL DE ANDRADE
MOREIRA DA 1995090903 010145003	27197000081	PEDRO TIMOTEO	297 PALMEIRAS 2498599573
03227114120171017014195334000422110520171012002060202031209	F330395	06400000101	BPACREUZA MARIA DA SILVA
ARAUJO 1953092301 010145003	27197000081	CHILE	48 PARAISO 2433565509
03227114120171017014195334000422110520171014002070202031209	F330395	05700000102	BPAMARIA APARECIDA
OLIVEIRA SANTO 1959112702 010145003	27197000081	SANTA LUZIA	17 PARQUE MAIRA 2433563641
03227114120171017014195334000422110520171015002080202031209	M330395	05800000102	BPASEBASTIAO FLAUZINO
DE SOUZA 1958110401 010145003	27197000081	HELENA CORREA DE MIRANDA	15 CENTRO
	2433560101		
03227114120171017014195334000422110520171015002090202031209	F330630	05200000101	BPAROSANE MARGARETH
ZANON ELISEU 1965011601 010145003	2790000008105	37 TRES POCOS	24999595316
03227114120171017014195334000422110520171015002100214010040	F330395	01600000101	BPACREIDIANE DA ROCHA
SILVA 2001072503 010	27197000081	DOM PEDRO	250 AREA RURAL 24999371340

03227114120171017014195334000422110520171016002110202031209 CANDIDA DE J1976030702 010145003 27197000081E	F330395 04100000101 34 ORIENTE	BPAFABIANA ERNESTINA 2433560057
03227114120171017014195334000422110520171016002120214010040 SILVA 1996072201 010 27197000081DOS PINHEIROS	F330395 02100000101 50 PARQUE MAIRA	BPANATHANY BRITO DA 2433565582
03227114120171017014195334000422110520171016002130214010040 1984042203 010 27197000081FRANCISCO RIBEIRO DE ABREU	F330395 03300000101 07 CENTRO	BPABRUNA DA COSTA LIMA 24988312063
03227114120171017014195334000422110520171017002140202031209 1945070101 010145003 27197000011SAO VICENTE	M330395 07200000102 030 ROLAMAO	BPAFRANCISCO DE AMORIM 2433562743
03227114120171017014195334000422110520171017002150202031209 1945070101 010145003 27197000011SAO VICENTE	M330395 07200000102 030 ROLAMAO	BPAFRANCISCO DE AMORIM 2433562743
03227114120171017014195334000422110520171018002160214010040 1991021901 010 27197000081BOA VENTURA XAVIER BOTELHO	F330395 02600000101 CASA 01 778 VARJAO	BPADAIANE SENRA TEIXEIRA 24992054465
03227114120171017014195334000422110520171018002170202031209 FERREIRA C1974090703 010145003 27197000081SAO PEDRO	F330395 04300000102 196 CRUZEIRO I	BPAQUELIDA DE OLIVEIRA 2433564539
03227114120171017014195334000422110520171018002180202031209 1959051601 010145003 27197000011NOSSA SENHORA DA APARECIDA	M330395 05800000102 248 CRUZEIRO II	BPAJOEL RIBEIRO DA SILVA 24998256753
03227114120171017014195334000422110520171018002190202031209 SILVA NASCI1959102203 010145003 27197000081JOAO EZEQUIEL GENEROSO	F330395 05700000102 24988328229	BPAMARILENE MENDES DA 526 PALMEIRAS
03227114120171017014195334000422110520171018002200202031209 SILVA NASCI1959102203 010145003 27197000081JOAO EZEQUIEL GENEROSO	F330395 05700000102 24988328229	BPAMARILENE MENDES DA 526 PALMEIRAS
03227114120171017014195334000422110520171018003010202031209 SILVA NASCI1959102203 010145003 27197000081JOAO EZEQUIEL GENEROSO	F330395 05700000102 24988328229	BPAMARILENE MENDES DA 526 PALMEIRAS

03227114120171017014195334000422110520171018003020202031209	M330395	03700000102	BPAEDIMILSON DE ALMEIDA
SANTOS 1979111702 010145003 2719700008111		87 CRUZEIRO II	24998250932
03227114120171017014195334000422110520171019003030202031209	F330395	07500000102	BPATARCILIA BRAZ
MARTIMIANO 1942101102 010145003 27197000081		CHICO MENDES	228 PARQUE MAIRA
		24998453774	
03227114120171017014195334000422110520171019003040202031209	F330030	04800000102	BPASEBASTIANA GOMES
NERES DE OLIV1969071601 010145003 27155000081		LEONEL DOS SANTOS	282 VARGEM ALEGRE
		2424302327	
03227114120171017014195334000422110520171019003050202031209	F330395	08200000102	BPAGENNY AZEVEDO DA
SILVA 1935020301 010145003 27197000081		JOSE MARIA JULIANO	322 VALE DO SOL 2433562626
03227114120171017014195334000422110520171019003060202031209	M330630	05200000102	BPAVALDECIR MARTINS
GONCALVES 1965032503 010145003 27240560094		SANTA CLARA	124 TRES POCOS 24999724531
03227114120171017014195334000422110520171019003070202031209	M330630	05200000102	BPAVALDECIR MARTINS
GONCALVES 1965032503 010145003 27240560094		SANTA CLARA	124 TRES POCOS 24999724531
03227114120171017014195334000422110520171020003080214010040	F330395	03300000101	BPAPRISCILA JANUARIO DE
CARVALHO 1984050203 010 27197000081		NOSSA SENHORA DA CONCEICAO	169 CRUZEIRO II
		24998421811	
03227114120171017014195334000422110520171020003090202031209	F330395	04300000102	BPASELMA APARECIDA DE
MACEDO 1974080202 010145003 27197000081		LUIZ BATISTA DA FONNTE	258 CHALE 24999638002
03227114120171017014195334000422110520171022003100214010040	F330395	01900000101	BPAKARIANE THOME
MONTEIRO 1998101603 010 27197000081		ZUMBI DOS PALMARES	198 PARQUE MAIRA
		24999433203	
03227114120171017014195334000422110520171022003110214010040	F330395	02400000101	BPAMAIARA JAQUELINE DA
SILVA REIS1993031103 010 27197000081		UNIAO	59 PARQUE MAIRA 24999131430

03227114120171017014195334000422110520171024003120202031209 NASCIMENTO BER1989050202 010145003 27197000011NOSSA SENHORA DA APARECIDA 24998989898	M330395 02800000101	BPAUANDERSON GOMES 200 CRUZEIRO II
03227114120171017014195334000422110520171025003130202031209 GUABIROBA 1972121103 010145003 27197000081PARAGUAI	M330395 04400000102 006 PARAISO	BPAGERSON SANTOS 24998277441
03227114120171017014195334000422110520171025003140202031209 1965072301 010145003 27197000081IZABEL ELVIRA	M330395 05200000101 55 CRUZEIRO II	BPAGERSON MARCOLA 24998141224
03227114120171017014195334000422110520171025003150202031209 1965072301 010145003 27197000081IZABEL ELVIRA	M330395 05200000102 55 CRUZEIRO II	BPAGERSON MARCOLA 24998141224
03227114120171017014195334000422110520171025003160202031209 1965072301 010145003 27197000081IZABEL ELVIRA	M330395 05200000102 55 CRUZEIRO II	BPAGERSON MARCOLA 24998141224
03227114120171017014195334000422110520171025003170202031209 1981121601 010145003 27198000081DO CRUZEIRO	F330400 03500000101 92 ARROZAL	BPALUCIENE CORREIA LEAL 24999936166
03227114120171017014195334000422110520171025003180202031209 1981121601 010145003 27198000081DO CRUZEIRO	F330400 03500000101 92 ARROZAL	BPALUCIENE CORREIA LEAL 24999936166
03227114120171017014195334000422110520171025003190214010040 1994040799 010	F 02300000101 00000000081	BPADANIELA LEMES DA SILVA
03227114120171017014195334000422110520171025003200202031209 1950020301 010145003 27210170081SOLDADO JULIO CESAR PINTO	M330630 06700000102 273 TRES POCOS	BPAJOAO BRAZ PINTO 2433362194
03227114120171017014195334000422110520171026004010202031209 VIEIRA 1967061201 010145003 27197000081DAS ACACIAS	F330395 05000000102 137 IPE	BPAMARCILIA DE CASSIA 24993012316
03227114120171017014195334000422110520171026004020202031209201060552020002M330395 03900000102 SOUZA PEREIRA 1978022203 010145003 27197000081BULHOES DE CARVALHO 2433562029		BPAMAGNO DE 265 CENTRO

03227114120171017014195334000422110520171026004030202031209	M330395	05200000101	BPAGERSON MARCOLA
1965072301 010145003		55 CRUZEIRO II	24998141224
03227114120171017014195334000422110520171026004040202031209	M330030	05200000101	BPADELSON GONCALVES
PEREIRA 1965022501 010145003		27155000081BARAO DE VARGEM ALEGRE	1584 VARGEM ALEGRE
		2424302343	
03227114120171017014195334000422110520171026004050202031209	M330395	02300000102	BPAWILLIAN TOSTES SANT
ANA 1994080903 010145003		27197000081NOSSA SENHORA APARECIDA	340 CRUZEIRO II
			24998178780
03227114120171017014195334000422110520171027004060202031209	M330395	02300000102	BPAWILLIAN TOSTES SANT
ANA 1994080903 010145003		27197000081NOSSA SENHORA APARECIDA	340 CRUZEIRO II
			24998178780
03227114120171017014195334000422110520171028004070202031209	M330395	04400000101	BPAGERSON SANTOS
GUABIROBA 1972121103 010145003		27197000081PARAGUAI	006 PARAISO
			24998277441
03227114120171017014195334000422110520171028004080202031209	M330395	04400000101	BPAGERSON SANTOS
GUABIROBA 1972121103 010145003		27197000081PARAGUAI	006 PARAISO
			24998277441
03227114120171017014195334000422110520171028004090202031209	M330395	06000000102	BPALUIZ CARLOS VITORINO
1957012603 010145003		27197000081DOMINGOS BAHIANO	117 ORIENTE
			2433565370
03227114120171017014195334000422110520171029004100202031209	M330395	02400000102	BPATULIO DA CRUZ
MANHANINI 1993032301 010145003		27197000081BOAVENTURA XAVIER BOTELHO	390 VARJAO
		2433560157	
03227114120171017014195334000422110520171029004110202031209	F330630	09000000102	BPAALMITA LOPES DE
OLIVEIRA 1927090503 010145003		2721017008113 DE MAIO	41 TRES POCOS
			24998578963
03227114120171017014195334000422110520171030004120214010040	F330395	02700000101	BPAFERNANDA VALERIA
XAVIER DIAS 1989122203 010		38070370081SINESIO DE OLIVEIRA	139 PALMEIRAS
			24999034553
03227114120171017014195334000422110520171031004130214010040	F330395	03800000101	BPANILMARA EUGENIA
PEREIRA 1979082901 010		27197000081AVELINO GABIROBA	186 PALMEIRAS
			24999625393



**FATURAMENTO**  
**PRODUÇÃO**

01#BPA#2017100002190000021624PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE PIPSMP 01648573000199SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE

M

022271141201710221105001010202010074 000003BPA  
022271141201710221105001020202010120 000235BPA  
022271141201710221105001030202010147 000002BPA  
022271141201710221105001040202010180 000066BPA  
022271141201710221105001050202010201 000217BPA  
022271141201710221105001060202010210 000129BPA  
022271141201710221105001070202010228 000005BPA  
022271141201710221105001080202010287 000001BPA  
022271141201710221105001090202010295 000691BPA  
022271141201710221105001100202010309 000003BPA  
022271141201710221105001110202010317 000774BPA  
022271141201710221105001120202010325 000066BPA  
022271141201710221105001130202010333 000055BPA  
022271141201710221105001140202010368 000012BPA  
022271141201710221105001150202010384 000072BPA  
022271141201710221105001160202010392 000072BPA  
022271141201710221105001170202010422 000249BPA  
022271141201710221105001180202010430 000013BPA  
022271141201710221105001190202010465 000256BPA  
022271141201710221105001200202010473 000921BPA

022271141201710221105002010202010503 000200BPA  
022271141201710221105002020202010554 000059BPA  
022271141201710221105002030202010562 000012BPA  
022271141201710221105002040202010570 000005BPA  
022271141201710221105002050202010597 000002BPA  
022271141201710221105002060202010600 000364BPA  
022271141201710221105002070202010627 000029BPA  
022271141201710221105002080202010635 000358BPA  
022271141201710221105002090202010643 000280BPA  
022271141201710221105002100202010651 000280BPA  
022271141201710221105002110202010660 000009BPA  
022271141201710221105002120202010678 000687BPA  
022271141201710221105002130202010694 000734BPA  
022271141201710221105002140202010708 000109BPA  
022271141201710221105002150202010732 000016BPA  
022271141201710221105002160202010767 000097BPA  
022271141201710221105002170202020029 000061BPA  
022271141201710221105002180202020070 000063BPA  
022271141201710221105002190202020096 000062BPA  
022271141201710221105002200202020134 000101BPA  
022271141201710221105003010202020142 000112BPA  
022271141201710221105003020202020150 000095BPA  
022271141201710221105003030202020169 000001BPA  
022271141201710221105003040202020215 000003BPA  
022271141201710221105003050202020290 000001BPA

022271141201710221105003060202020355 000002BPA  
022271141201710221105003070202020363 000003BPA  
022271141201710221105003080202020380 001288BPA  
022271141201710221105003090202020410 000002BPA  
022271141201710221105003100202020509 000062BPA  
022271141201710221105003110202030075 000031BPA  
022271141201710221105003120202030091 000002BPA  
022271141201710221105003130202030105 000146BPA  
022271141201710221105003140202030121 000002BPA  
022271141201710221105003150202030130 000002BPA  
022271141201710221105003160202030164 000044BPA  
022271141201710221105003170202030202 000123BPA  
022271141201710221105003180202030229 000002BPA  
022271141201710221105003190202030261 000001BPA  
022271141201710221105003200202030270 000004BPA  
022271141201710221105004010202030300 000001BPA  
022271141201710221105004020202030318 000001BPA  
022271141201710221105004030202030326 000002BPA  
022271141201710221105004040202030342 000003BPA  
022271141201710221105004050202030369 000001BPA  
022271141201710221105004060202030393 000003BPA  
022271141201710221105004070202030474 000010BPA  
022271141201710221105004080202030598 000032BPA  
022271141201710221105004090202030628 000006BPA  
022271141201710221105004100202030636 000026BPA

022271141201710221105004110202030644 000001BPA  
022271141201710221105004120202030695 000001BPA  
022271141201710221105004130202030741 000025BPA  
022271141201710221105004140202030814 000024BPA  
022271141201710221105004150202030857 000025BPA  
022271141201710221105004160202030890 000002BPA  
022271141201710221105004170202030920 000024BPA  
022271141201710221105004180202030938 000001BPA  
022271141201710221105004190202030962 000002BPA  
022271141201710221105004200202030970 000040BPA  
022271141201710221105005010202030989 000001BPA  
022271141201710221105005020202031012 000011BPA  
022271141201710221105005030202031039 000009BPA  
022271141201710221105005040202031110 000103BPA  
022271141201710221105005050202031136 000013BPA  
022271141201710221105005060202031179 000050BPA  
022271141201710221105005070202031187 000006BPA  
022271141201710221105005080202040127 000209BPA  
022271141201710221105005090202040143 000014BPA  
022271141201710221105005100202050017 000907BPA  
022271141201710221105005110202050025 000049BPA  
022271141201710221105005120202050092 000023BPA  
022271141201710221105005130202050114 000043BPA  
022271141201710221105005140202050262 000002BPA  
022271141201710221105005150202050300 000001BPA

022271141201710221105005160202060136 000001BPA  
022271141201710221105005170202060144 000002BPA  
022271141201710221105005180202060160 000014BPA  
022271141201710221105005190202060179 000002BPA  
022271141201710221105005200202060187 000003BPA  
022271141201710221105006010202060217 000098BPA  
022271141201710221105006020202060225 000002BPA  
022271141201710221105006030202060233 000018BPA  
022271141201710221105006040202060241 000023BPA  
022271141201710221105006050202060250 000402BPA  
022271141201710221105006060202060268 000011BPA  
022271141201710221105006070202060292 000012BPA  
022271141201710221105006080202060306 000017BPA  
022271141201710221105006090202060322 000001BPA  
022271141201710221105006100202060349 000022BPA  
022271141201710221105006110202060381 000324BPA  
022271141201710221105006120202060390 000009BPA  
022271141201710221105006130202070050 000001BPA  
022271141201710221105006140202080021 000001BPA  
022271141201710221105006150202080048 000009BPA  
022271141201710221105006160202080080 000154BPA  
022271141201710221105006170202080153 000002BPA  
022271141201710221105006180202090108 000002BPA  
022271141201710221105006190202090280 000001BPA  
022271141201710221105006200213010577 000061BPA

022271141201710223505007010214010015 000286BPA  
022271141201710221105007020214010058 000023BPA  
022271141201710223505007030301010048 0000067BPA  
022271141201710223505007040301010048 1000092BPA  
022271141201710223505007050301010048 10000024BPA  
022271141201710223505007060301010048 11000036BPA  
022271141201710223505007070301010048 12000025BPA  
022271141201710223505007080301010048 13000043BPA  
022271141201710223505007090301010048 14000042BPA  
022271141201710223505007100301010048 15000046BPA  
022271141201710223505007110301010048 16000042BPA  
022271141201710223505007120301010048 17000037BPA  
022271141201710223505007130301010048 18000058BPA  
022271141201710223505007140301010048 19000047BPA  
022271141201710223505007150301010048 2000071BPA  
022271141201710223505007160301010048 20000062BPA  
022271141201710223505007170301010048 21000033BPA  
022271141201710223505007180301010048 22000055BPA  
022271141201710223505007190301010048 23000040BPA  
022271141201710223505007200301010048 24000040BPA  
022271141201710223505008010301010048 25000044BPA  
022271141201710223505008020301010048 26000039BPA  
022271141201710223505008030301010048 27000040BPA  
022271141201710223505008040301010048 28000035BPA  
022271141201710223505008050301010048 29000037BPA

022271141201710223505008060301010048 3000063BPA  
022271141201710223505008070301010048 30000032BPA  
022271141201710223505008080301010048 31000052BPA  
022271141201710223505008090301010048 32000046BPA  
022271141201710223505008100301010048 33000031BPA  
022271141201710223505008110301010048 34000037BPA  
022271141201710223505008120301010048 35000042BPA  
022271141201710223505008130301010048 36000037BPA  
022271141201710223505008140301010048 37000035BPA  
022271141201710223505008150301010048 38000038BPA  
022271141201710223505008160301010048 39000036BPA  
022271141201710223505008170301010048 4000048BPA  
022271141201710223505008180301010048 40000036BPA  
022271141201710223505008190301010048 41000043BPA  
022271141201710223505008200301010048 42000024BPA  
022271141201710223505009010301010048 43000043BPA  
022271141201710223505009020301010048 44000037BPA  
022271141201710223505009030301010048 45000024BPA  
022271141201710223505009040301010048 46000034BPA  
022271141201710223505009050301010048 47000039BPA  
022271141201710223505009060301010048 48000031BPA  
022271141201710223505009070301010048 49000033BPA  
022271141201710223505009080301010048 5000053BPA  
022271141201710223505009090301010048 50000032BPA  
022271141201710223505009100301010048 51000040BPA

022271141201710223505009110301010048 52000032BPA  
022271141201710223505009120301010048 53000028BPA  
022271141201710223505009130301010048 54000049BPA  
022271141201710223505009140301010048 55000027BPA  
022271141201710223505009150301010048 56000028BPA  
022271141201710223505009160301010048 57000032BPA  
022271141201710223505009170301010048 58000039BPA  
022271141201710223505009180301010048 59000027BPA  
022271141201710223505009190301010048 6000043BPA  
022271141201710223505009200301010048 60000026BPA  
022271141201710223505010010301010048 61000018BPA  
022271141201710223505010020301010048 62000027BPA  
022271141201710223505010030301010048 63000024BPA  
022271141201710223505010040301010048 64000035BPA  
022271141201710223505010050301010048 65000024BPA  
022271141201710223505010060301010048 66000020BPA  
022271141201710223505010070301010048 67000022BPA  
022271141201710223505010080301010048 68000022BPA  
022271141201710223505010090301010048 69000020BPA  
022271141201710223505010100301010048 7000033BPA  
022271141201710223505010110301010048 70000021BPA  
022271141201710223505010120301010048 71000022BPA  
022271141201710223505010130301010048 72000015BPA  
022271141201710223505010140301010048 73000014BPA  
022271141201710223505010150301010048 74000011BPA



022271141201710223505010160301010048 75000009BPA  
022271141201710223505010170301010048 76000007BPA  
022271141201710223505010180301010048 77000013BPA  
022271141201710223505010190301010048 78000009BPA  
022271141201710223505010200301010048 79000004BPA  
022271141201710223505011010301010048 8000026BPA  
022271141201710223505011020301010048 80000006BPA  
022271141201710223505011030301010048 81000006BPA  
022271141201710223505011040301010048 82000006BPA  
022271141201710223505011050301010048 83000003BPA  
022271141201710223505011060301010048 84000001BPA  
022271141201710223505011070301010048 85000011BPA  
022271141201710223505011080301010048 86000002BPA  
022271141201710223505011090301010048 87000001BPA  
022271141201710223505011100301010048 88000002BPA  
022271141201710223505011110301010048 89000002BPA  
022271141201710223505011120301010048 9000035BPA  
022271141201710223505011130301010048 90000002BPA  
022271141201710223505011140301010048 91000001BPA  
022271141201710223505011150301010048 92000001BPA  
022271141201710223505011160301010048 93000001BPA  
022271141201710225124011170301060061 001251BPA  
022271141201710225125011180301060061 003581BPA  
022271141201710223505011190301100039 001354BPA

# ANEXO IV

## Ana Celestino

**De:** Anderson Fernando Freitas de <anderson.souza@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 6 de novembro de 2017 15:46  
**Para:** quelisantos  
**Cc:** Cleiton Roberto Siqueira; ana celestino; Paulo Cesar de Sa  
**Assunto:** Indicadores de Atendimento Pinheiral

2 15 5 2 2 2 4 3 2 4;} @font-face {font-family:Tahoma; panose-1:2 11 6 4 3 5 4 4 2 4;}  
p.MsoNormal, li.MsoNormal, div.MsoNormal {margin:0cm; margin-bottom:.0001pt; font-size:12.0pt; font-family:"Times New Roman","serif";} a:link, span.MsoHyperlink {mso-style-priority:99; color:blue; text-decoration:underline;} a:visited, span.MsoHyperlinkFollowed {mso-style-priority:99; color:purple; text-decoration:underline;} span.EstiloDeEmail17 {mso-style-type:personal-reply; font-family:"Calibri","sans-serif"; color:#1F497D;} .MsoChpDefault {mso-style-type:export-only; font-size:10.0pt;} @page WordSection1 {size:612.0pt 792.0pt; margin:70.85pt 3.0cm 70.85pt 3.0cm;} div.WordSection1 {page:WordSection1;} -->  
Segue email contendo os indicadores de atendimento do PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE PINHEIRAL

Unidade: PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE PINHEIRAL

Total de tempo entre o registro e a classificação de risco: 42036  
Tempo médio entre o registro e a classificação de risco: 12  
Total de tempo entre o registro e o atendimento médico: 101919  
Tempo médio entre o registro e o atendimento médico: 23  
Total de classificados com risco AMARELO: 424  
Total de classificados AMARELO atendidos em <= 30 min. Desde o acolhimento: 389  
Total de classificados AMARELO atendidos em <= 30 min. Desde o registro: 316  
Total de classificados AMARELO atendidos em <= 60 min. Desde o acolhimento: 322  
Tempo médio entre o registro e o acolhimento com risco AMARELO: 22  
Total de classificados com risco VERDE: 2496  
Total de classificados VERDE atendidos em <= 60 min. Desde o acolhimento: 2324  
Total de classificados VERDE atendidos em <= 60 min. Desde o registro: 2315  
Total de classificados VERDE atendidos em <= 90 min. Desde o acolhimento: 2416  
Tempo médio entre o registro e o acolhimento com risco VERDE: 28  
Total de atendidos no LABORATÓRIO: 1925

Att,



Anderson Fernando Freitas de Souza  
Desenvolvimento  
Analista de Sistemas

Tel.: [+55 \(21\) 2722-6050](tel:+552127226050)

Cel.: [+55 \(21\) 97570-4426](tel:+5521975704426)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

**De:** Queli Cristina Lorena dos Santos <quelisantos@vivario.org.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 6 de novembro de 2017 13:33  
**Para:** Paulo Cesar de Sa  
**Cc:** Edilson Jose Bezerra; Ana Maria Celestino; Cleiton Roberto Siqueira  
**Assunto:** Re: Produção BPA-I e BPA-C PINHEIRAL Competência Outubro

Boa tarde.  
Recebi os arquivos com sucesso.  
Obrigada  
Att,

Em 6 de novembro de 2017 13:10, Paulo Cesar de Sa <[paulo.sa@ecosistemas.com.br](mailto:paulo.sa@ecosistemas.com.br)> escreveu:  
Boa tarde Lorena.  
Seguem os arquivos de produção.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: [+55 \(21\) 98604-4133](tel:+5521986044133)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

---

**De:** "quelisantos" <[quelisantos@vivario.org.br](mailto:quelisantos@vivario.org.br)>  
**Para:** "Service Desk ECO Sistemas" <[atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br)>, "Paulo Cesar de Sá e Souza Junior" <[paulo.sa@ecosistemas.com.br](mailto:paulo.sa@ecosistemas.com.br)>  
**Enviadas:** Segunda-feira, 6 de novembro de 2017 10:42:59  
**Assunto:** Produção BPA-I e BPA-C PINHEIRAL Competência Outubro

Bom dia, Paulo. Como vai?  
Poderia enviar, por gentileza, os arquivos de produção BPA- I e BPA-C competência 10/2017 de Pinheiral?

Desde já, agradeço a gentileza.  
ABS  
Att,

--

Queli Lorena  
Analista de Informação  
OS VivaRio  
[Rua do Russel, 76. 3º andar](#)  
[Glória - Rio de Janeiro-RJ](#)  
(21) 2555-3750 ramal 3213

--

Queli Lorena  
Analista de Informação  
OS VivaRio  
Rua do Russel, 76. 3º andar  
Glória - Rio de Janeiro-RJ  
(21) 2555-3750 ramal 3213



**Ana Celestino**

---

**De:** Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 6 de novembro de 2017 13:11  
**Para:** quelisantos  
**Cc:** Edilson Jose Bezerra; Ana Maria Celestino; Cleiton Roberto Siqueira  
**Assunto:** Re: Produção BPA-I e BPA-C PINHEIRAL Competência Outubro  
**Anexos:** PAPSMP\_BPAC RJ.OUT; PAPSMP\_BPAI RJ.OUT

Boa tarde Lorena.  
Seguem os arquivos de produção.

Att;



**Paulo Sá**  
**Negócios**  
**Analista de Produção II**  
Cel.: +55 (21) 98604-4133

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

---

**De:** "quelisantos" <[quelisantos@vivario.org.br](mailto:quelisantos@vivario.org.br)>  
**Para:** "Service Desk ECO Sistemas" <[atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br)>, "Paulo Cesar de Sá e Souza Junior" <[paulo.sa@ecosistemas.com.br](mailto:paulo.sa@ecosistemas.com.br)>  
**Enviadas:** Segunda-feira, 6 de novembro de 2017 10:42:59  
**Assunto:** Produção BPA-I e BPA-C PINHEIRAL Competência Outubro

Bom dia, Paulo. Como vai?  
Poderia enviar, por gentileza, os arquivos de produção BPA- I e BPA-C competência 10/2017 de Pinheiral?

Desde já, agradeço a gentileza.  
ABS  
Att,

--  
Queli Lorena  
Analista de Informação  
OS VivaRio  
Rua do Russel, 76. 3º andar  
Glória - Rio de Janeiro-RJ  
(21) 2555-3750 ramal 3213



ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nível C

# ANEXO V

Listagem de Profissionais

Data: 15/11/2017

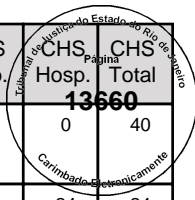
CNES: 2271141 Nome Fantasia: HOSPITAL MUNICIPAL DE PINHEIRAL AURELINO GONCALVES CNPJ Próprio: --  
 Tipo de Estabelecimento: HOSPITAL GERAL Gestão: MUNICIPAL Natureza jurídica: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
 CNPJ Mantenedora: 01.612.981/0001-90 Nome da Mantenedora: MUNICIPIO DE PINHEIRAL  
 Cadastrado em: 16/02/2004 Data da última atual. base local: 31/08/2017 Data da última atual. base nacional: 29/10/2017

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
ADRIANA DE JESUS SOARES	706400189867981	513205 - COZINHEIRO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
AILTON SEBASTIAO ODORIZI JUNIOR	701809219183175	221105 - BIOLOGO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40
ALBERTO MESSIAS UBA	129750735360004	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
ALBERTO MESSIAS UBA	129750735360004	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	24	24
ALCIDEIA LIMA DOS SANTOS DE SOUZA	980016297195191	322245 - TECNICO DE ENFERMAGEM DA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	40	0	40
ALESSANDRO DA SILVA LANDIN	701404667837631	514310 - AUXILIAR DE MANUTENCAO PREDIAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
ALEXANDRE OLIVEIRA INGUINA	702109730373698	391115 - CONTROLADOR DE ENTRADA E SAIDA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
ALFREDO EUGENIO CURTY	200919583040007	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	24	24
ALINE CRISTINA PEREIRA COELHO	707807622312910	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	48	48
ALINE MESSIAS AMORIM	708606175425590	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
AMANDA DA CRUZ MACHADO BAKER	980016296771903	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	30	30

Total de profissionais 11



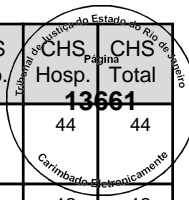
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
ANA ADRIANA DA COSTA BAIANO	700508739669459	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
ANA CARLA RODRIGUES DOS SANTOS	124377315060007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
ANA MARIA DE SOUZA TEIXEIRA	704001891464466	515215 - AUXILIAR DE LABORATORIO DE	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
ANA MARIA THURLER	700001855107303	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
ANA PAULA MENDES TELLES MAFFRA	170528857840002	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	30	0	30
ANAHI SALAZAR GUTIERREZ	701401689513232	515215 - AUXILIAR DE LABORATORIO DE	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	44	44
ANDRE SILVA	700501745306358	391115 - CONTROLADOR DE ENTRADA E SAIDA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
ANDRESSA DE FARIA SILVA	980016279533331	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
AURELIA DO ROZARIO MARQUES DA SILVA	200919580450018	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
BEATRIZ PEDROZA LAURO DE OLIVEIRA	702003860491181	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
BERNADETE BARBOSA BRANDAO	122711286430004	225127 - MEDICO PNEUMOLOGISTA	SIM	AUTONOMO	SEM INTERMEDIAC	SEM SUBTIPO		0	5	12	17
BIANCA DE BRITO OLIVEIRA	700404912025349	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
BRUNA PACHECO HOLMES	700200914099828	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
BRUNA VALIM INACIO	980016280995386	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	4	0	4
BRUNO MUNIZ FERNANDES	702302131036513	782305 - MOTORISTA DE CARRO DE PASSEIO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CARGO COMISSONAD	SERVIDOR PUBLICO		40	0	0	40
CACIA DA SILVA RODRIGUES	980016283234165	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	4	0	4



Total de profissionais

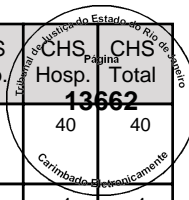
27

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
CAMILA SOARES BARBOSA NEVES	700609432773867	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	44	44
CAMILLA KALIL LAVIOLA OLIVEIRA SILVA	706205024955562	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
CARLA CRISTINA SILVA	980016296639142	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40
CARLA FERNANDA OLIVEIRA FERREIRA SILVA	980016277553823	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20
CARLA GOMES MATEUS	980016004816073	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	24	0	24
CARLA SOARES DA SILVA	702508318901432	422105 - RECEPCIONISTA, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
CEZAR RODRIGUES FERREIRA	702605293257043	322605 - TECNICO DE IMOBILIZACAO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
CLAUDIA CARELLE CAMBRAIA	122430859000005	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20
CLAUDIA MARIA RAMOS	200919583550005	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
CLAUDIA REGINA COSTA	200919580610007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
CLAUDIO AUGUSTO RAMOS DE LACERDA	125245507390002	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
CLOVIS CEZARIO DA COSTA	706701522781916	782310 - MOTORISTA DE FURGAO OU VEICULO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
CRYSSELLE FERREIRA TANCREDO BARBOSA	980016276835469	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
DALVA CRISTINA BATISTA	980016285942728	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20
DANIELLA MARQUES DA SILVA	709604607445277	514225 - TRABALHADOR DE SERVICOS DE LIMPEZA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
DANUZA MARQUES BERNARDINO	700208916998630	322605 - TECNICO DE IMOBILIZACAO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12



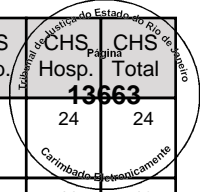
Total de profissionais 43

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
DANYA LOREM SILVA SARUBBI	201551281450002	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
DELAINÉ MARIA DA SILVA GAUDÊNCIO	980016004669631	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	4	4
DIEGO DE LIMA ROSA	706008852644745	517420 - VIGIA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
DRIELI MEDEIROS BARBOSA CANDIDO	706505356983394	422105 - RECEPCIONISTA, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
EDISON DA SILVA MARQUES	107120358150003	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	20	20
EDUARDO ALARCON AZEVEDO DA SILVA	980016001068386	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20
ELEN RIBEIRO FERNANDES REIS	706402610348487	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
ELIANA CRISTINA DE CARVALHO SILVA	124376624230003	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40
ELIANA DA CONCEICAO PEREIRA ALVES	980016002753252	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		44	0	0	44
ELIETE GONCALVES BRANDAO	121929467850002	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO	Artigo 2º -	0	4	4	8
ELISANGELA DIAS DE ASSIS	201551281020008	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
ELISIETE LEITE GOTARDO	706901170091437	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
ELIZANGELA CANDIDO DE OLIVEIRA	980016280569085	223405 - FARMACEUTICO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		20	0	0	20
ELIZEILA GOMES FURTADO	980016281619159	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	40	0	40
ERICA LAUREANO JACINTO	700505768905251	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40
ERICA RODRIGUES POLONIATO TELLES	190161413270000	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	6	12	18



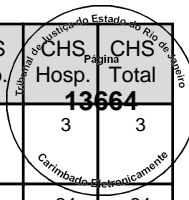
Total de profissionais 59

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp. Total	
										CHS Hosp.	CHS Total
ERICA RODRIGUES POLONIATO TELLES	190161413270000	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
ERICA RODRIGUES POLONIATO TELLES	190161413270000	225135 - MEDICO DERMATOLOGISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	3	10	13
EVANDRO XAVIER MARTINS	170237166270018	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
FABIO FONSECA PAGAZZI	705008627333357	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
FERNANDA FERREIRA FAGUNDES	121185556540002	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
FERNANDO RODRIGUES DA SILVA	704805009085941	782310 - MOTORISTA DE FURGAO OU VEICULO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
FLAVIA ALVES CARDOSO	980016283078066	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO	Artigo 2º -	0	0	36	36
FLAVIA CANDIDO MARTINS	706200018310569	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	AUTONOMO	PESSOA FISICA	NAO SE APLICA		0	0	12	12
FLAVIA PEIXOTO BITTENCOURT	980016280187123	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
GABRIEL COELHO DE BARROS	980016296026256	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40
GABRIELLA RODRIGUES SANTANNA	980016289243395	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
GILDA FRANCISCA DE SOUZA SILVA	980016287436587	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40
GIOVANNI ANDRE ROMANO	980016281351156	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	12	0	12
GISELE DE CARVALHO MARQUES	200919581770008	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
GRASIELI PRISCILA DE PAULA FIGUEREDO	708900706050217	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
GUILHERME ABDALLA DA SILVA	980016277649219	225320 - MEDICO EM RADIOLOGIA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO	Artigo 2º -	0	0	4	4



Total de profissionais 75

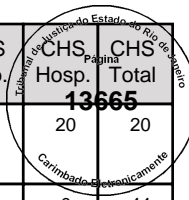
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
HENRIQUE DE CASTRO ELIAS	170523946910001	225320 - MEDICO EM RADIOLOGIA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO	Artigo 2º -	0	0	3	3
HUDSON PEREIRA	980016277554641	223505 - ENFERMEIRO	SIM	AUTONOMO	PESSOA FISICA	NAO SE APLICA		0	0	24	24
INAILE GONCALVES CERQUEIRA FERREIRA	980016287766919	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	10	10
ISABEL CRISTINA DE OLIVEIRA	980016280027312	516345 - AUXILIAR DE LAVANDERIA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
IVAN RAPHAEL FERREIRA JORDAO	201551792110002	225275 - MEDICO OTORRINOLARINGOLOGIST	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	6	6
IVO SOARES COUTINHO	702707611468760	782310 - MOTORISTA DE FURGAO OU VEICULO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
IZABELLA CARVALHO MACIEL	980016297153065	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
JAILMA JOSIE BRAGANCA GOMES	980016283083701	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
JANAINA DE OLIVEIRA RESENDE PINTO	980016003249558	221105 - BIOLOGO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	20	20	40
JANETE BARBOSA	980016277554501	516345 - AUXILIAR DE LAVANDERIA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
JANIR APARECIDA DE OLIVEIRA	707604278154298	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
JAQUELINE DA SILVA ALMEIDA	980016289889988	223405 - FARMACEUTICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	20	20
JAQUELINE PEREIRA LEITE	701001806284696	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
JARDEL MARTINS DE SOUZA	701803273307973	782310 - MOTORISTA DE FURGAO OU VEICULO	SIM	AUTONOMO	PESSOA FISICA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
JEAN DA ROCHA GRAZIEL	980016004669976	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	4	4
JEIRTON INACIO DA CRUZ	708600564287789	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40



Total de profissionais

91

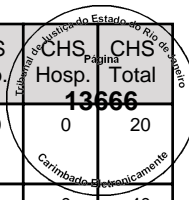
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
JERONIMO RAIMUNDO DE CARVALHO SOUZA	200919582310000	221105 - BIOLOGO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20
JOAO BATISTA BITTENCOURT	706004331443047	514310 - AUXILIAR DE MANUTENCAO PREDIAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		44	0	0	44
JORDANA ELOISA DA SILVA	702004820544986	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	36	36
JORGE AVILA DE MALAFAIA FILHO	980016294637878	225133 - MEDICO PSQUIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	20	20
JORGE LUIZ TRESSE	201551158330002	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	12	24	36
JORGINA DE ALMEIDA GROSSO	700008793299006	513205 - COZINHEIRO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
JOSE ANTONIO DA SILVA DELFINO	705000630760352	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
JOSE LINS	209453955790005	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
JOSE LUIZ NOGUEIRA	201551282340006	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	24	24
JOSE PIRES FERREIRA PENA	700002384722209	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
JOSE RICARDO MARTINS DE SOUZA	980016294312715	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
JOSE RICARDE DOS REIS	700502373744554	517420 - VIGIA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
JOSIELLE CRISTINA DA CUNHA ALEXANDRE	980016283265966	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
JOSUE VIEIRA DA SILVA	201551289940009	225112 - MEDICO NEUROLOGISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
JULIANA DO AMARAL SALGUEIRO	980016288038615	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
JULIO CESAR DE AZEVEDO	700503197353358	514225 - TRABALHADOR DE SERVICOS DE LIMPEZA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40



Total de profissionais

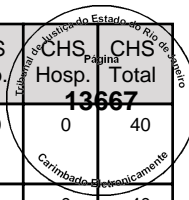
107

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
KARLA CRISTINA DE SOUZA	700603923834062	223236 - CIRURGIAO DENTISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	20	0	20
KATHARINE CONCEICAO DA PENHA	706204547149064	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
KELLY CRISTINA NOGUEIRA	704007314996765	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
LAYLA CRISTINA DOS SANTOS SOUZA	705202406645871	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
LEILA CRISTINA RIBEIRO BORGES	708009880427424	513505 - AUXILIAR NOS SERVICOS DE	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
LEONARDO ARAUJO DE CARVALHO	704703589951940	223280 - CIRURGIAO DENTISTA DENTISTICA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
LEONARDO SILVA DO NASCIMENTO	980016280261293	324120 - TECNOLOGO EM RADIOLOGIA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
LEONARDO SOARES DE SOUZA	702406523810426	782310 - MOTORISTA DE FURGAO OU VEICULO	SIM	AUTONOMO	PESSOA FISICA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
LEOPOLDO JOSE ALEXANDRE	705800465229032	223405 - FARMACEUTICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20
LIETHE TEIXEIRA FERREIRA	980016276836724	516345 - AUXILIAR DE LAVANDERIA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
LINCOLN CUBICA DE CARVALHO	980016284743675	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
LIVIA ROSA VIANA DE BARROS	709704035191290	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		44	0	0	44
LUCIANE APARECIDA NEVES	702903516914575	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
LUCIENE NOBREGA CORREA DA SILVA	704204790215488	422105 - RECEPCIONISTA, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
LUIS FELIPE ARAUJO DE CARVALHO	980016294385879	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	48	48
LUIZ CARLOS DA SILVA	107817166210008	322230 - AUXILIAR DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	40	0	40



Total de profissionais 123

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
LUIZ CLAUDIO DA CONCEICAO	980016282309439	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	40	0	40
MAGDA DA SILVA	980016276834357	513205 - COZINHEIRO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
MARCELA CRISTINA DE SOUZA SILVA	700508573999756	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
MARCELLA AGUIAR DE CASTRO PEREIRA	700806464082083	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	60	0	60
MARCELLI VIEIRA MARCIANO	980016279939095	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
MARCELO MACHADO DA SILVA	980016276836996	414105 - ALMOXARIFE	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
MARCIA MARIA BASTOS DA SILVA	980016288851235	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	20	20
MARCIO FERREIRA DA SILVA	204323988770003	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
MARCUS PAULO CARVALHO BARBOSA	700008171420006	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
MARGARETE NOVAES LIMA BARRETO VIANNA	170492854960002	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	20	0	20
MARIA APARECIDA DA CRUZ	708106557708235	513205 - COZINHEIRO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
MARIA BETANIA NOGUEIRA ROCHA	207286020880018	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
MARIA CLAUDIA SOUZA BHAWAN	706007388103442	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
MARIA JOSE DA SILVA	120963135130005	225133 - MEDICO PSQUIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	10	10
MARIA LUCIA CASSIANO FELICIO	203155628160004	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	24	0	24
MARIA LUIZA BARREIRA	980016276836341	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40



Total de profissionais 139



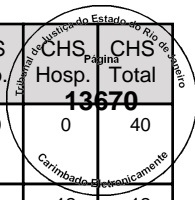
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS		CHS Total
										Hosp.	Página	
MARIA VALDILIA NOGUERA TORRES	100997271260003	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24	13668
MARIANA APARECIDA BATISTA	708001362517828	513505 - AUXILIAR NOS SERVICOS DE	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40	
MARIANA CARVALHO BARBOSA	980016276834934	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	20	20	
MARIANA JULIANO RODRIGUES	980016288934297	223710 - NUTRICIONISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20	
MARILDA FERNANDES DE OLIVEIRA MACHADO	124116357550003	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	20	20	
MARILZA SANTANA DE OLIVEIRA	705004053074954	513205 - COZINHEIRO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40	
MAURICIO FERREIRA PONTUAL DE OLIVEIRA	980016281761478	223405 - FARMACEUTICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40	
MAYARA ALEXANDRE FARIA	702804612600960	422105 - RECEPCIONISTA, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		24	0	0	24	
MICHELINE CORREA GALDINO	709008888262111	223710 - NUTRICIONISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20	
MONICA SANTOS DAVID	207271336450000	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO	Artigo 2º -	0	0	24	24	
MONIQUE DE CARVALHO SOUZA	704302504813192	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	30	0	30	
NATANA MELLORI DOS REIS MAIA	704206290554382	422105 - RECEPCIONISTA, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		44	0	0	44	
NATHALIA FARIA DE PAULA	700206932923923	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24	
OSWALDIR MAIA DA SILVA	108764888980018	324120 - TECNOLOGO EM RADIOLOGIA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24	
PAULO DA SILVA FRANCO	980016004664877	225151 - MEDICO ANESTESIOLOGISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	3	3	
PRISCILLA APARECIDA DE OLIVEIRA DIAS MARTINS	708003389417729	223212 - CIRURGIAO DENTISTA ENDODONTISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	12	0	12	

Total de profissionais 155

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.		CHS Total
										CHS Hosp.	CHS Total	
PRISCILLA CARVALHO DA SILVA TEIXEIRA	980016289988595	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	EMPREGO PUBLICO	PROPRIO		0	10	0	10	13669
QUENIA REGINA COSTA PEREIRA	980016280310715	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40	
RAFAEL ARAUJO TRANNIN	700502118987358	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12	
RAFAEL SILVA REIS	980016281864145	225265 - MEDICO OFTALMOLOGISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	8	8	
RAMON LEOPOLDINO DA SILVA	980016276590059	352210 - AGENTE DE SAUDE PUBLICA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	20	0	20	
REBECCA FARIA EMERIQUE GALVAO	704608649487426	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	30	0	30	
REGIANE APARECIDA LUIZ	980016279908696	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40	
RENATA MAGRANI JUNQUEIRA	980016297485866	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24	
RENATO DE FARIA	980016288505485	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	12	0	12	
RICARDO SANTOS FERREIRA	980016283342219	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	24	24	
RITA DE CASSIA AZEVEDO	200919579870009	422105 - RECEPCIONISTA, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40	
RODOLFO CESAR DIAS ESTANILAU	898004825154184	515215 - AUXILIAR DE LABORATORIO DE	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24	
RODRIGO SALOMAO CARDOSO	980016281454664	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24	
RONALD BATISTA	120800349460004	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	48	0	48	
ROSELI NICOLAU DA SILVA	708703179596590	514320 - FAXINEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40	
ROSEMEIRE LILANE CRISTINA MARCILIO	706206061270862	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40	

Total de profissionais 171

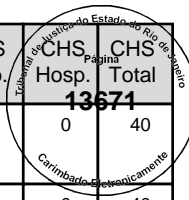
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
ROSILDA DA SILVA	170104785520007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	40	0	40
ROSIMERI RIBEIRO GERSON	980016001605977	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO	Artigo 2º -	0	0	12	12
RUZIEL DE AZEVEDO BARBOSA	980016276835086	414105 - ALMOXARIFE	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
SANDRA MAURA MARINHO	980016289998019	322415 - AUXILIAR EM SAUDE BUCAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		40	0	0	40
SERGIO DA ROCHA MACHADO	700809999162085	514310 - AUXILIAR DE MANUTENCAO PREDIAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
SHEILA FERNANDES DOS SANTOS	980016280328339	322415 - AUXILIAR EM SAUDE BUCAL	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	20	20	40
SILVIANE FRANCO RUELA	980016297098404	223212 - CIRURGIAO DENTISTA ENDODONTISTA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	60	0	60
SIMONE DO NASCIMENTO DE CASTRO	980016277297428	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40
SIRLENE LANDIN RABELLO	980016276835485	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
SOLANGE MARTINS ANASTACIO	706501327497998	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	44	44
SONIA MARIA FRAGA GODOY	209097991340003	225124 - MEDICO PEDIATRA	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	12	12
STACY EVELYN FEIJO DA SILVA	704807503779047	515215 - AUXILIAR DE LABORATORIO DE	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	44	44
STEEVE ANDERSON DE MIRANDA CAVALHEIRO	898004845903425	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	40	0	40
SUELEN RIBEIRO OLIVEIRA	704107144890677	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	44	44
SUZANA DA SILVA ALEXANDRE	707605211694992	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		44	0	0	44
TAINARA PEDROZA ARAUJO	700006102929009	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24



Total de profissionais

187

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp. Total	
										CHS Hosp.	CHS Total
TALITA DE OLIVEIRA RAMOS	708605531157481	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
TANIA REGINA DA SILVA VARGAS	170456458700001	422105 - RECEPCIONISTA, EM GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
TATIANA APARECIDA ROCHA GUIMARAES	980016289991316	251510 - PSICOLOGO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	20	20
THAINA LYRIO DE FARIA	706706525476116	411010 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
THALES DE ALMEIDA CORREA CAMPOS	700003651935609	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	30	0	30
THIAGO DE MEDEIROS ROCHA	980016281336718	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	4	4
THIAGO ELIAS BARREIRA	980016286217881	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	2	0	2
TIAGO ANTONIO LUIZ LOURENCO	700000178534204	517420 - VIGIA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		48	0	0	48
VALDINEI PEREIRA DA SILVA	700007790774403	391115 - CONTROLADOR DE ENTRADA E SAIDA	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		40	0	0	40
VALERIO JOSE OZORIO MONTEIRO	170141953340004	221105 - BIOLOGO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	10	10
VERA LUCIA DIAS DE CASTRO	128666095830002	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	40	40
VERA LUCIA RAMOS DE OLIVEIRA	122918108060000	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	24	0	24
VITOR CAMPOS RIBEIRO	204464447360006	225285 - MEDICO UROLOGISTA	SIM	AUTONOMO	SEM INTERMEDIAC	SEM SUBTIPO		0	0	3	3
WEBER GARCIA MENEZES	980016278529535	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	24	24
WEIDISSON MARCOS DE OLIVEIRA	980016283638096	225225 - MEDICO CIRURGIAO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	5	5
WELLINGTON DE OLIVEIRA LOPES	980016280617225	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	10	10

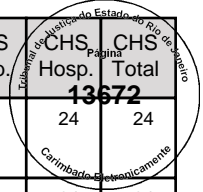


Total de profissionais 203

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
WEMERSON BROCHINI SERENO	203541410520008	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	24	24
WILKON FABIO LEANDRO NASCIMENTO	980016001599918	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	0	24	24
WILLY DA FONSECA NUNES	700508962478250	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	24	24
YURI RODRIGUES DE SOUZA PAIVA DOS SANTOS	705006079952659	317210 - TECNICO DE APOIO AO USUARIO DE	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		44	0	0	44
ZELIA FEIJO MACHADO	201551280990003	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	CONTRATO POR PRAZO	PUBLICO		0	0	40	40

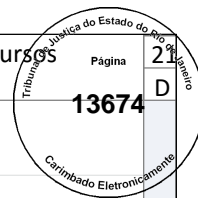
Total de profissionais

208



# ANEXO VI

Id		EDT	Task Name	Duração	Início	Término	Predecessoras	% concluída	Nomes dos recursos
1		1	<b>IMPLANTAÇÃO PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE PINHEIRAL</b>	122,83 dias	Qua 13/04/16	Sex 30/09/16		47%	
2		1.1	<b>PLANEJAMENTO</b>	34,5 dias	Qua 13/04/16	Ter 31/05/16		100%	
3		1.1.1	Reunião de planejamento da Implantação	4 hrs	Qua 13/04/16	Qua 13/04/16		100%	GC;ANALISTA DE NEGOCIO
4		1.1.2	Visita a Unidade	8 hrs	Qui 14/04/16	Qui 14/04/16	3	100%	ANALISTA DE NEGOCIOS I
5		1.1.3	Elaboração do relatorio da visita tecnica	4 hrs	Qui 14/04/16	Qui 14/04/16	4	100%	ANALISTA DE NEGOCIOS PRIME;ANALISTA DE
6		1.1.4	Entrega dos levantamentos Iniciais ao cliente	1 hr	Sex 15/04/16	Sex 15/04/16	5	100%	ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS
7		1.1.5	Elaboaração do Planejamento macro de implantação	1 dia	Seg 18/04/16	Seg 18/04/16	6TI+1 dia	100%	ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS;GC;ANALISTA DE NEGOCIOS PRIME
8		1.1.6	<b>IMPLANTAÇÃO MÓDULO LABORATÓRIO</b>	3 dias	Qua 13/04/16	Sex 15/04/16		100%	
9		1.1.6.1	Realizar levantamento de informações	1 dia	Qua 13/04/16	Qua 13/04/16		100%	ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS
10		1.1.6.2	Criar os parâmetros dos exames da unidade:	1 dia	Qua 13/04/16	Qua 13/04/16		100%	IMPLANTADOR 1
11		1.1.6.3	Formatar os exames da unidade	1 dia	Qua 13/04/16	Qua 13/04/16		100%	IMPLANTADOR 1
12		1.1.6.4	Realizar cadastro das tabelas operacionais:	1 dia	Qui 14/04/16	Qui 14/04/16	11	100%	IMPLANTADOR 1



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

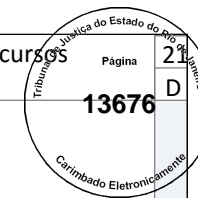
Id		EDT	Task Name	Duração	Início	Término	Predecessoras	% concluída	Nomes dos recursos
13		1.1.6.5	Cadastrar usuário e profissionais do laboratório	1 dia	Qui 14/04/16	Qui 14/04/16	10	100%	IMPLANTADOR 1
14		1.1.6.6	Aplicar treinamento aos técnicos e administrativos do laboratório	1 dia	Qui 14/04/16	Qui 14/04/16	9	100%	IMPLANTADOR 1
15		1.1.6.7	Realizar implantação assistida	2 dias	Qui 21/07/16	Sex 22/07/16	14	100%	IMPLANTADOR 1
16		<b>1.1.6.8</b>	<b>Implantação do Interfaceamento</b>	<b>2 dias</b>	<b>Qui 21/07/16</b>	<b>Sex 22/07/16</b>		<b>100%</b>	
17		1.1.6.8.1	Instalar e configurar os aplicativos "Interface" e "Gerenciador de impressão de etiqueta".	1 dia?	Qui 21/07/16	Qui 21/07/16		100%	
18		1.1.6.8.2	Configurar telas "Equipamento", "Equipamento/Exame", "Parâmetros/Impressora/ de barras", "Parâmetros/Impressora/	1 dia?	Qui 21/07/16	Qui 21/07/16		100%	
19		1.1.6.8.3	Configurar equipamentos de análises "Selectra E" e "Mythic 18" para utilizar o interfaceamento.	1 dia?	Qui 21/07/16	Qui 21/07/16		100%	



Project: Impantação_Alterado15- Date: Qui 06/10/16	Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
	Split		Inactive Task		Manual Summary	
	Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
	Summary		Inactive Summary		Finish-only	
	Project Summary		Manual Task		Deadline	
	External Tasks		Duration-only		Progress	

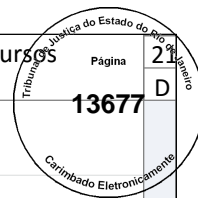


Id		EDT	Task Name	Duração	Início	Término	Predecessoras	% concluída	Nomes dos recursos
20		1.1.6.8.4	Configurar os drive Luckmann dos equipamentos "Selectra E" e "Mythic 18" para utilizar o interfaceamento	1 dia?	Qui 21/07/16	Qui 21/07/16		100%	
21		1.1.6.8.5	Realizar treinamento para os funcionários para utilização dos interfaceamentos	1 dia?	Sex 22/07/16	Sex 22/07/16	20	100%	
22		<b>1.2</b>	<b>INFRAESTRUTURA</b>	<b>4 dias</b>	<b>Qua 27/04/16</b>	<b>Ter 03/05/16</b>		<b>100%</b>	
23		1.2.1	Disponibilização de servidor	0 dias	Qua 27/04/16	Qua 27/04/16	3TI+10 dias	100%	VIVA RIO
24		1.2.2	Preparação dos Servidores	3 dias	Qua 27/04/16	Seg 02/05/16	23	100%	INFRA;DBA
25		1.2.3	Instalação da Aplicação KLINIKOS Ambiente de Treinamento	4 hrs	Seg 02/05/16	Seg 02/05/16	24	100%	GCO
26		1.2.4	Instalação da Aplicação STOK Ambiente de Treinamento	4 hrs	Ter 03/05/16	Ter 03/05/16	25	100%	GCO
27		1.2.5	Disponibilização de equipamentos	0 dias	Sex 29/04/16	Sex 29/04/16	6TI+10 dias	100%	VIVA RIO
28		1.2.6	Disponibilização de pontos logicos	0 dias	Sex 29/04/16	Sex 29/04/16	6TI+10 dias	100%	VIVA RIO



Project: Impantação_Alterado15- Date: Qui 06/10/16	Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
	Split		Inactive Task		Manual Summary	
	Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
	Summary		Inactive Summary		Finish-only	
	Project Summary		Manual Task		Deadline	
	External Tasks		Duration-only		Progress	

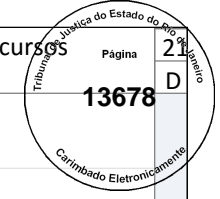
Id		EDT	Task Name	Duração	Início	Término	Predecessoras	% concluída	Nomes dos recursos
29		1.2.7	Disponibilização de pontos eletricos	0 dias	Sex 29/04/16	Sex 29/04/16	6TI+10 dias	100%	VIVA RIO
30		<b>1.3</b>	<b>IMPLANTAÇÃO URGENCIA E EMERGENCIA</b>	<b>116 dias?</b>	<b>Qua 13/04/16</b>	<b>Qua 21/09/16</b>		<b>80%</b>	
31		1.3.1	Parametrização da aplicação	1 dia	Ter 03/05/16	Ter 03/05/16	25	100%	IMPLANTADOR 1;COORD
32		1.3.2	Validação do Ambiente de Treinamento	2 dias	Qua 04/05/16	Qui 05/05/16	31	100%	IMPLANTADOR 1;COORDENADOR DE
33		1.3.3	Correções no Ambiente de Produção	4 hrs	Sex 06/05/16	Sex 06/05/16	32	50%	GCO
34		1.3.4	Treinamento	7 dias	Qua 11/05/16	Sex 20/05/16	33TI+3 dias	50%	IMPLANTADOR 1
35		1.3.5	Operação Assistista ACOLHIMENTO E REGISTRO	11,55 dias	Seg 23/05/16	Qua 08/06/16	34TI+1 dia	100%	IMPLANTADOR 1[20%]
36		1.3.6	Operação Assistida Classificação de Risco	11,55 dias	Seg 23/05/16	Qua 08/06/16	35II	100%	IMPLANTADOR 1[20%]
37		1.3.7	Operação Assitida Atendimento Medico	7 dias	Sex 20/05/16	Ter 31/05/16	34	100%	IMPLANTADOR 1[20%]
38		1.3.8	Operação Assistida Sala de Medicação	8,75 dias	Sex 20/05/16	Qui 02/06/16	37II	0%	IMPLANTADOR 2[20%]
39		1.3.9	Operação Assitida Laboratorio	5,83 dias	Sex 20/05/16	Seg 30/05/16	37II	100%	IMPLANTADOR 2[30%]
40		1.3.10	Ajustar Assinaturas de responsáveis técnicos laboratório	1 dia?	Qua 13/04/16	Qua 13/04/16		100%	



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

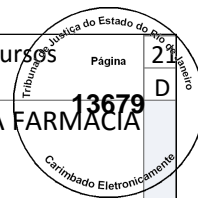
Id		EDT	Task Name	Duração	Início	Término	Predecessoras	% concluída	Nomes dos recursos
41		<b>1.3.11</b>	<b>Implantação do Módulo de Raio X</b>	<b>1 dia?</b>	<b>Qua 21/09/16</b>	<b>Qua 21/09/16</b>		<b>100%</b>	
42		1.3.11.1	Parametrização da aplicação	1 dia?	Qua 21/09/16	Qua 21/09/16		100%	
43		1.3.11.2	Realizar levantamento de informações	1 dia?	Qua 21/09/16	Qua 21/09/16		100%	
44		1.3.11.3	Criar os parâmetros dos exames da unidade:	1 dia?	Qua 21/09/16	Qua 21/09/16		100%	
45		1.3.11.4	Formatar os exames da unidade	1 dia?	Qua 21/09/16	Qua 21/09/16		100%	
46		1.3.11.5	Cadastrar usuárie e profissionais do Setor de Raio X	1 dia?	Qua 21/09/16	Qua 21/09/16		100%	
47		1.3.11.6	Aplicar treinamento aos técnicos e administrativos do Setor de Raio-X	1 dia?	Qua 21/09/16	Qua 21/09/16		100%	
48		1.3.11.7	Realizar implantação assistida	1 dia?	Qua 21/09/16	Qua 21/09/16		100%	
49		<b>1.4</b>	<b>IMPLANTAÇÃO STOK</b>	<b>122,83 dias</b>	<b>Qua 13/04/16</b>	<b>Sex 30/09/16</b>		<b>4%</b>	
50		1.4.1	Envio das planilhas de medicamentos e insumos para validação da Unidade	16 dias	Dom 01/05/16	Seg 23/05/16		6%	ANALISTA DE NEGOCIOS STOK
51		1.4.2	Validação da Planilha pelo Cliente	0 dias	Seg 23/05/16	Seg 23/05/16	50T1+6 dias	100%	VIVA RIO
52		1.4.3	Ajuste na planilha Validada	1 dia	Qua 25/05/16	Qua 25/05/16	51	100%	ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

Id	EDT	Task Name	Duração	Início	Término	Predecessoras	% concluída	Nomes dos recursos
53	1.4.4	Configuração da cesta de medicamentos na aplicação Prescrição Médica	2 dias	Qui 26/05/16	Sex 27/05/16	52	0%	CONSULTORA FARMÁCIA
54	1.4.5	Parametrização da aplicação	1 dia	Qua 25/05/16	Qua 25/05/16	31II;26	0%	COORDENADOR DE IMPLANTAÇÃO URG E
55	1.4.6	Validação do Ambiente de Treinamento	2 dias	Qui 26/05/16	Sex 27/05/16	32II;54	0%	IMPLANTADOR 2;COORDENADOR DE
56	1.4.7	Atualização do Ambiente de Produção	4 hrs	Seg 30/05/16	Seg 30/05/16	33II;55	0%	GCO
57	1.4.8	Treinamento	7 dias	Seg 30/05/16	Qua 08/06/16	34II;56	0%	IMPLANTADOR 2
58	1.4.9	Operação Assitada	23,33 dias	Qua 08/06/16	Seg 11/07/16	57;35II	0%	IMPLANTADOR 2[30%]
59	<b>1.5</b>	<b>IMPLANTAÇÃO PRIME</b>	<b>15,5 dias</b>	<b>Seg 06/06/16</b>	<b>Seg 27/06/16</b>		<b>0%</b>	
60	1.5.1	Parametrização da aplicação	1 dia	Seg 06/06/16	Seg 06/06/16	31II	0%	IMPLANTADOR 3;COORD
61	1.5.2	Validação do Ambiente de Trei	2 dias	Ter 07/06/16	Qua 08/06/16	60	0%	COORDENADOR DE IMPL
62	1.5.3	Atualização do Ambiente de Pr	4 hrs	Qui 09/06/16	Qui 09/06/16	61;33II	0%	GCO
63	1.5.4	Disponibilização do BI	5 dias	Qui 09/06/16	Qui 16/06/16	62	0%	EQUIPE BI
64	1.5.5	Treinamento	5 dias	Qui 09/06/16	Qui 16/06/16	62;34II	0%	IMPLANTADOR 3



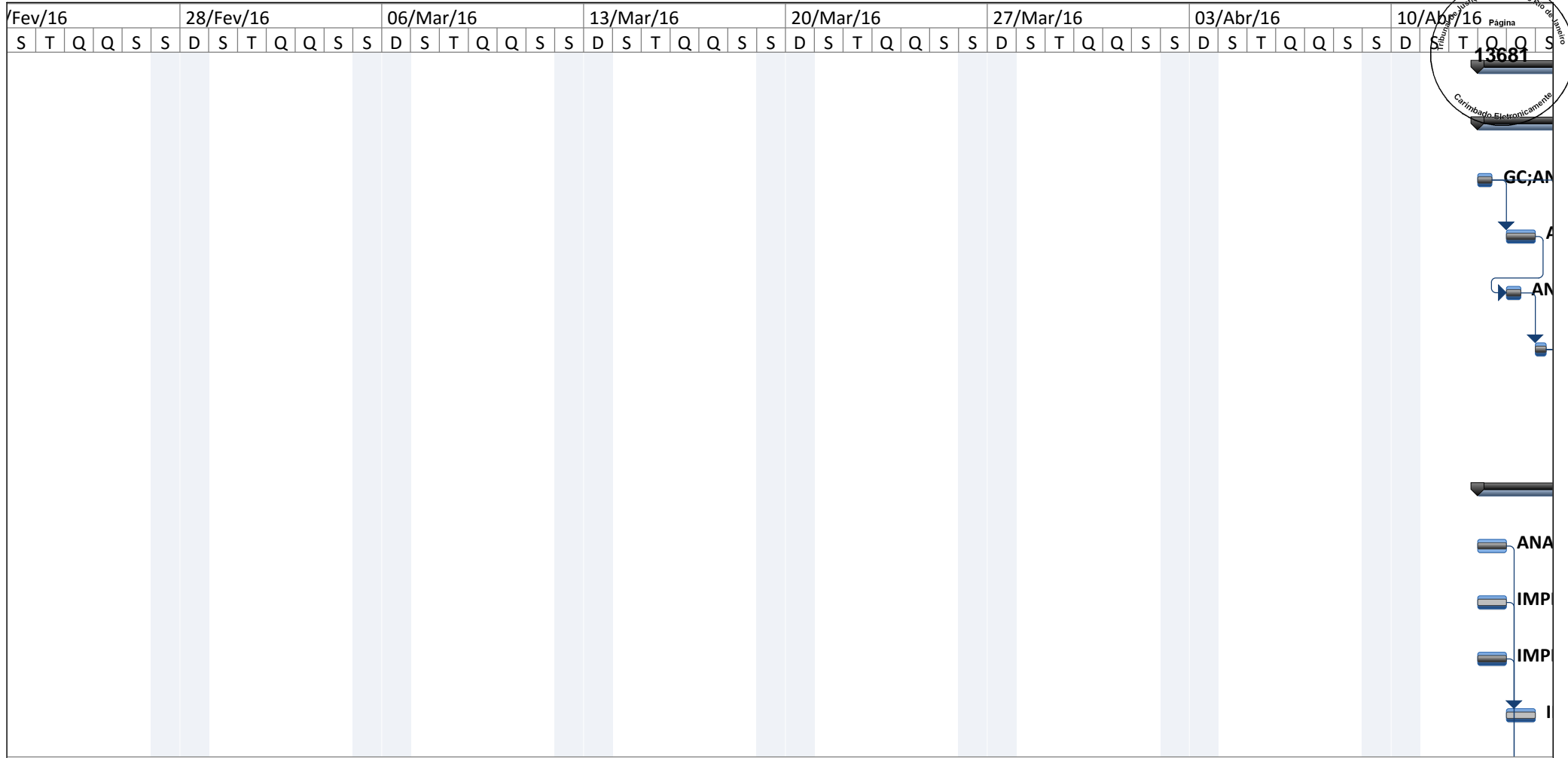
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

Id	EDT	Task Name	Duração	Início	Término	Predecessoras	% concluída	Nomes dos recursos
65	1.5.6	Operação Assistista ceo	5 dias	Qui 16/06/16	Qui 23/06/16	64	0%	IMPLANTADOR 3

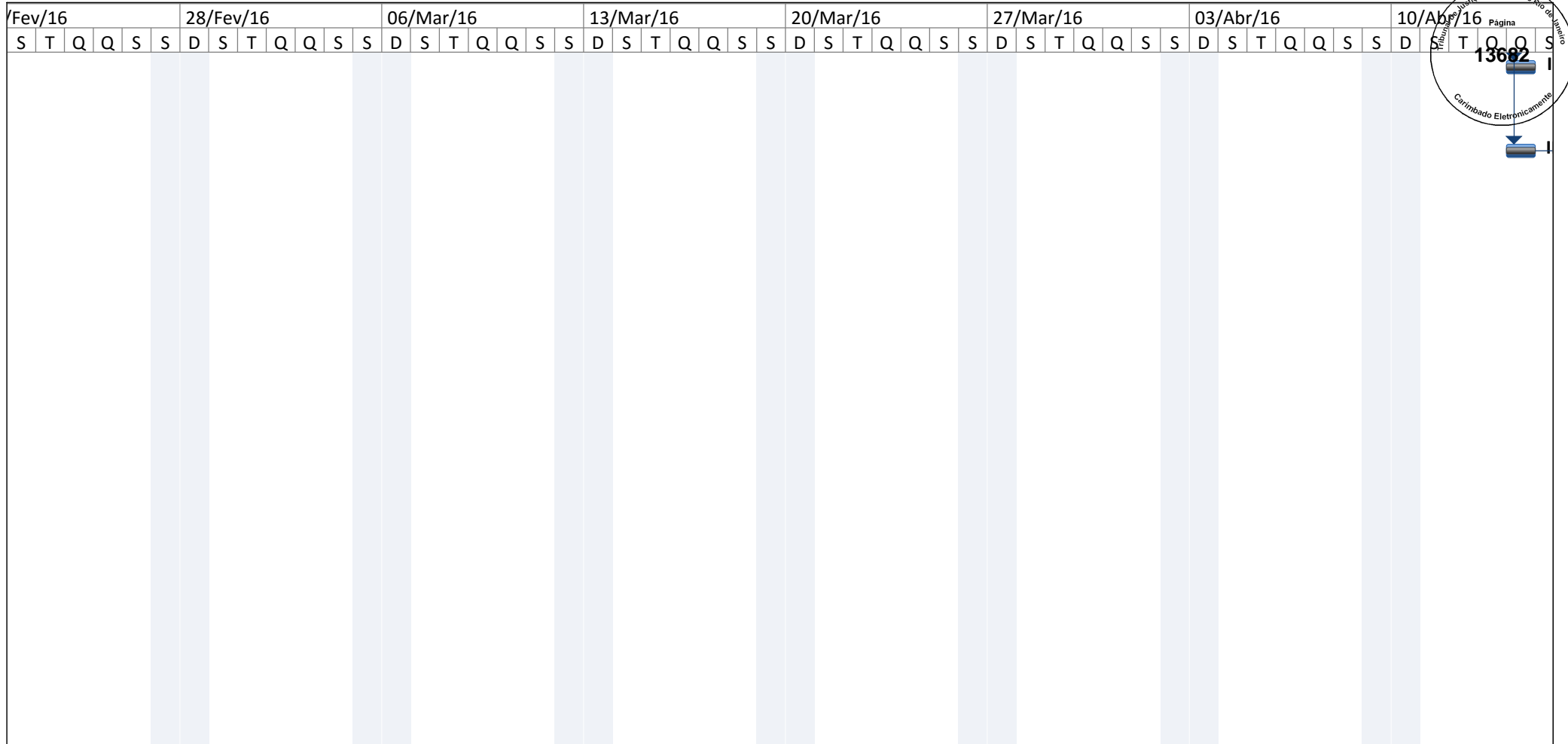


Project: Impantação_Alterado15- Date: Qui 06/10/16	Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
	Split		Inactive Task		Manual Summary	
	Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
	Summary		Inactive Summary		Finish-only	
	Project Summary		Manual Task		Deadline	
	External Tasks		Duration-only		Progress	



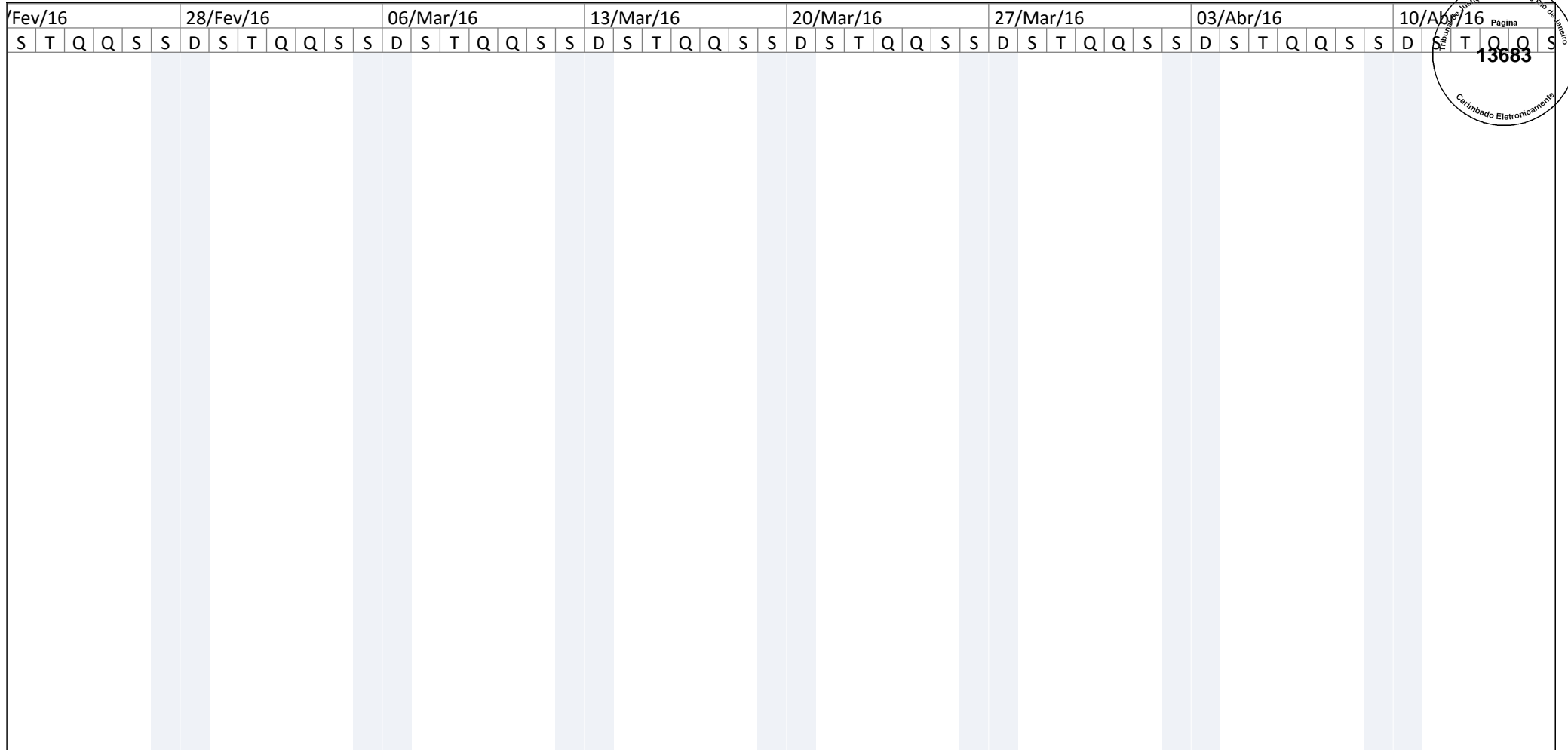
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

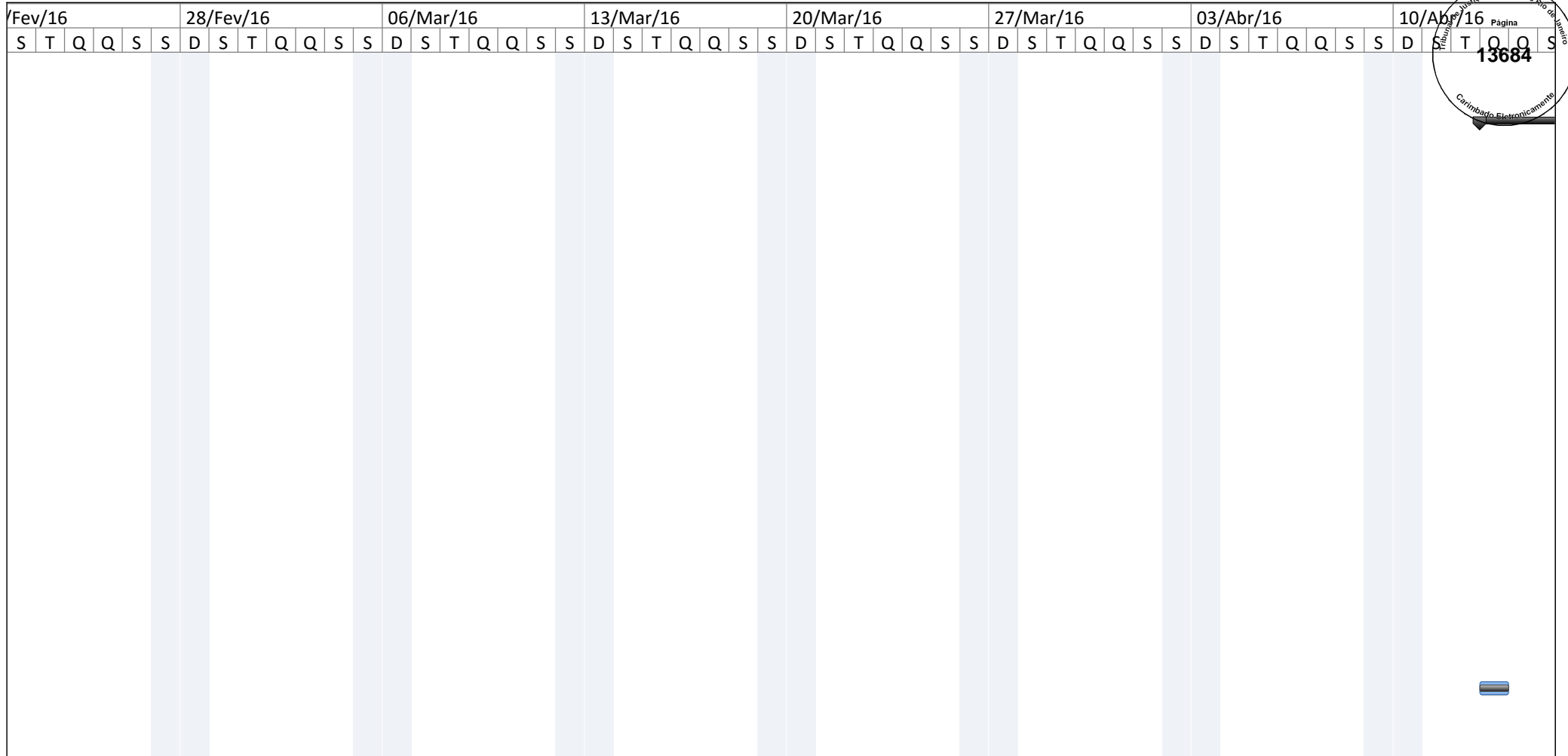
Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

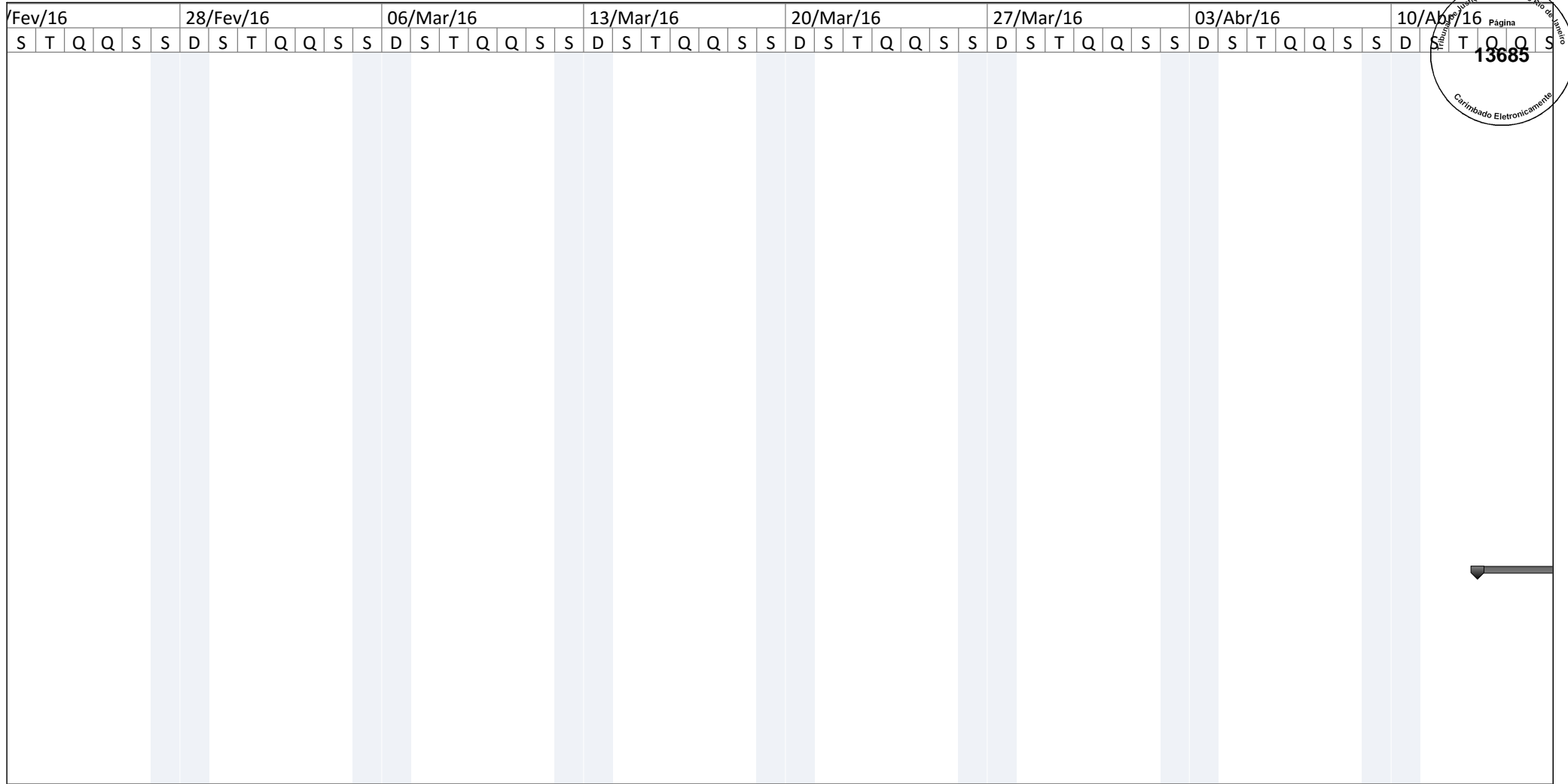




Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro  
 Página  
**13684**  
 Carimbado Eletronicamente

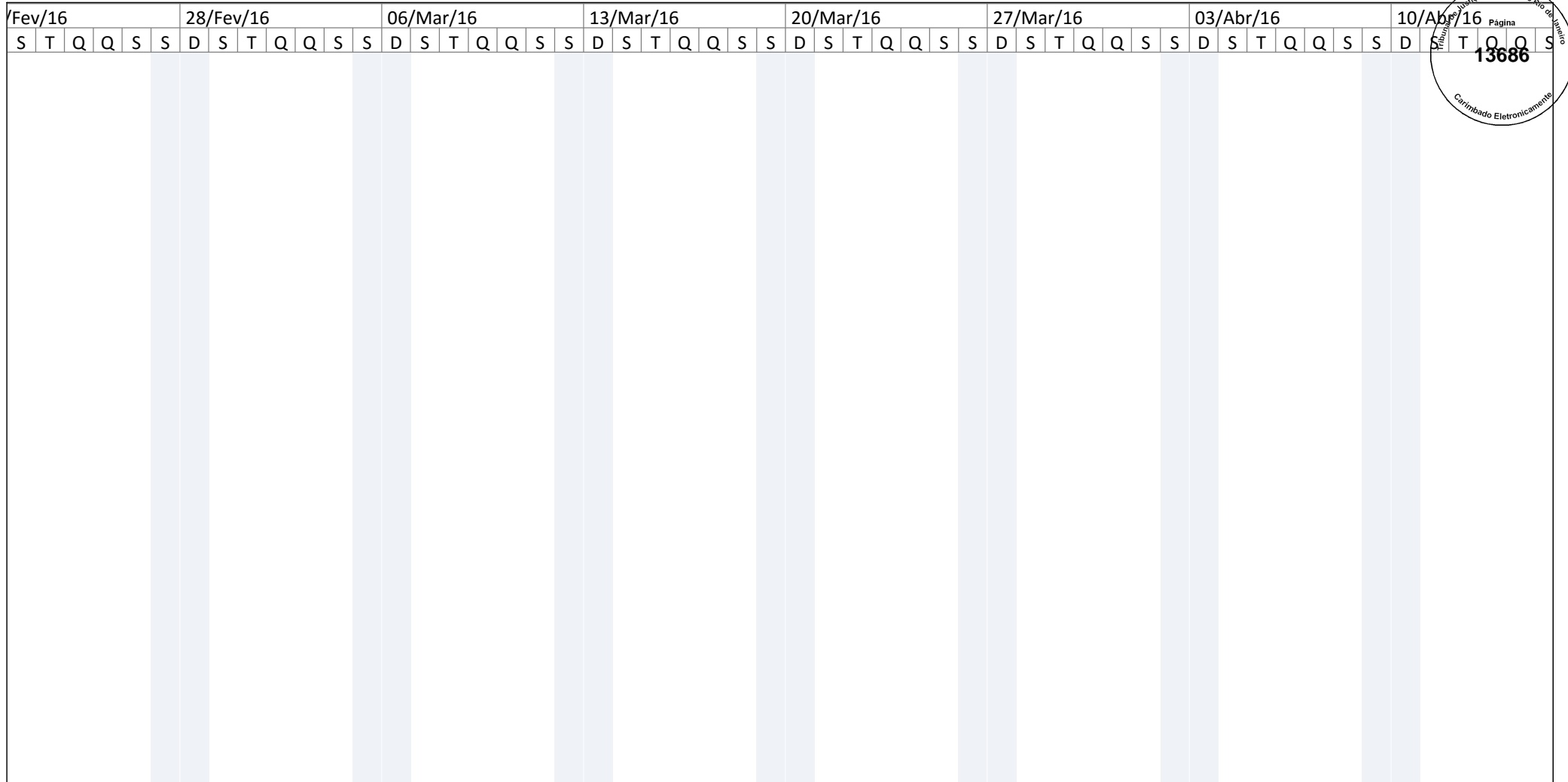
Project: Impantação\_Alterado15-  
 Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

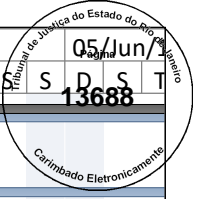
Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	





;ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS;CLIENTE;ANALISTA DE NEGOCIOS PRIME

ANALISTA DE NEGOCIOS PRIME;ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS;ANALISTA DE NEGOCIOS STOK

ANALISTA DE NEGOCIOS PRIME;ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS;ANALISTA DE NEGOCIOS STOK

ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS

ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS;GC;ANALISTA DE NEGOCIOS PRIME

ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS

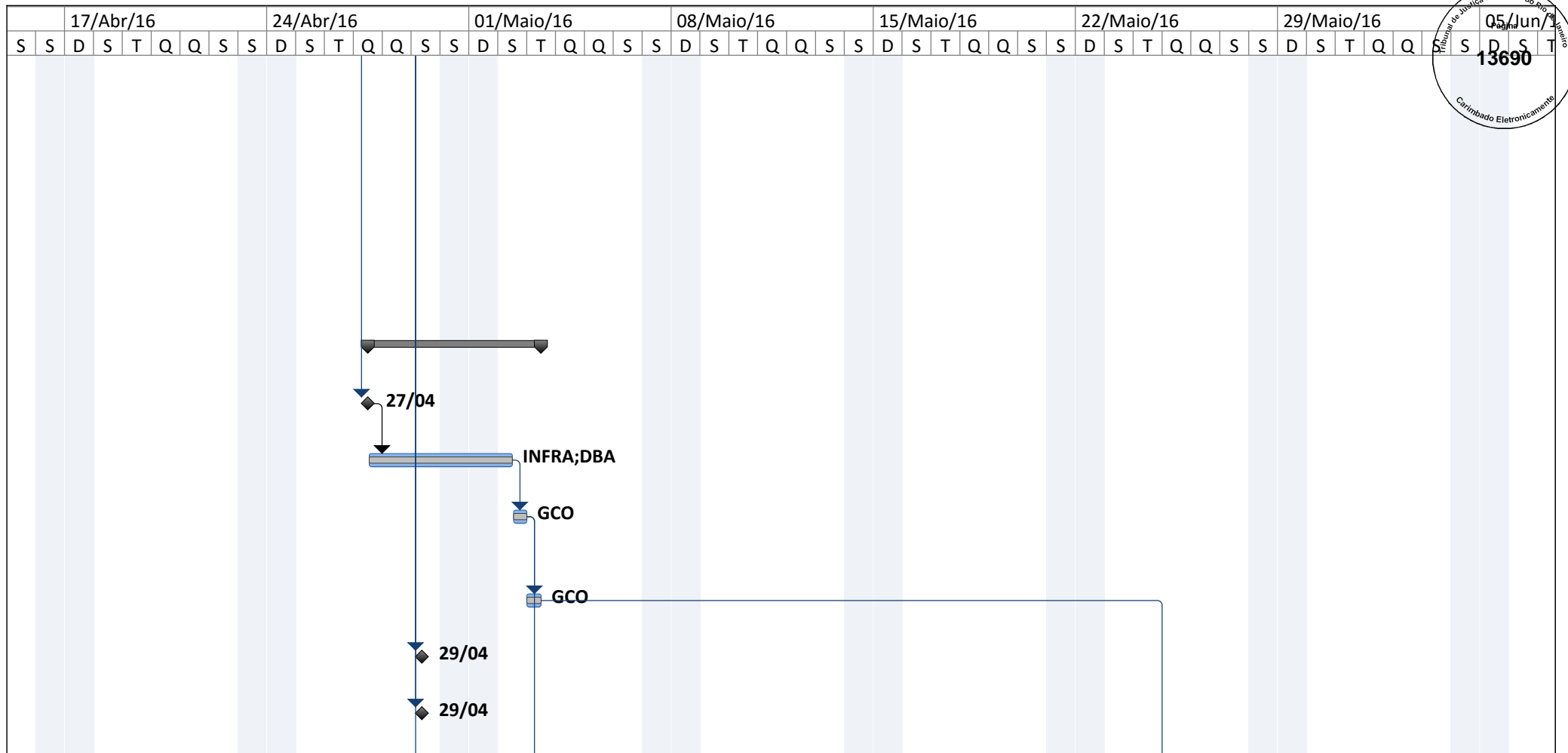
IMPLANTADOR 1

IMPLANTADOR 1

IMPLANTADOR 1

Project: Impantação_Alterado15- Date: Qui 06/10/16	Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
	Split		Inactive Task		Manual Summary	
	Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
	Summary		Inactive Summary		Finish-only	
	Project Summary		Manual Task		Deadline	
	External Tasks		Duration-only		Progress	



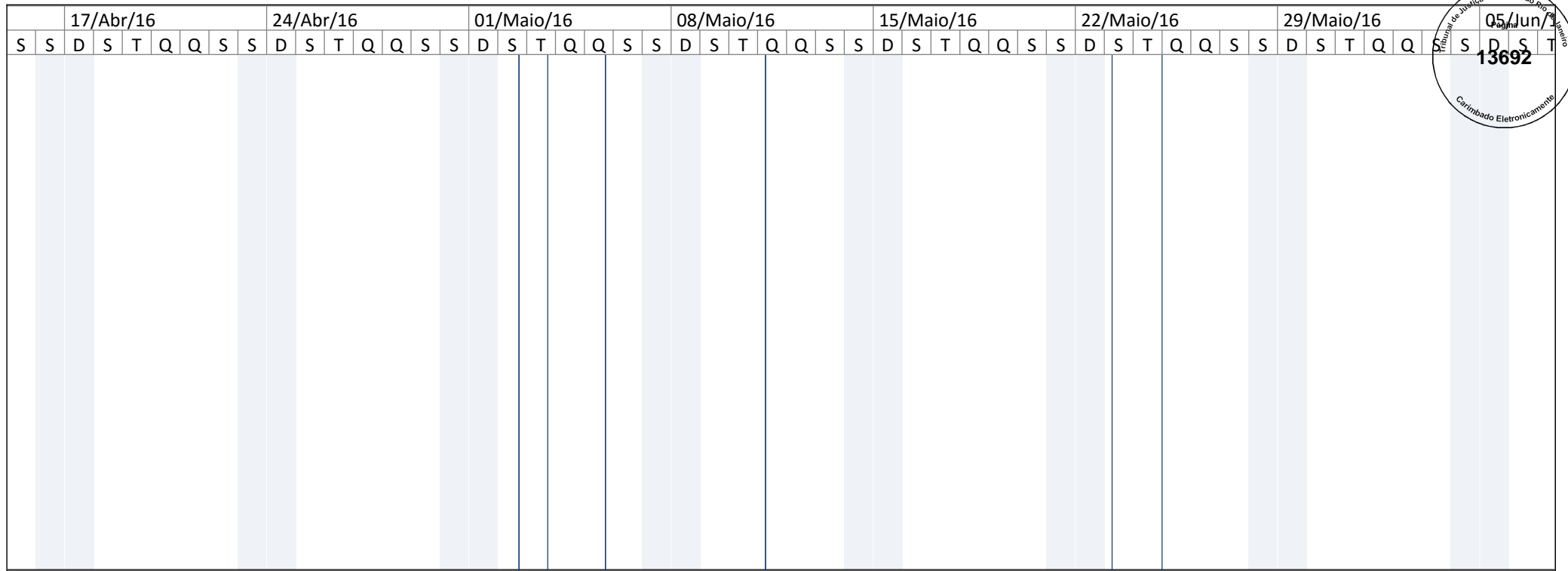


Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	







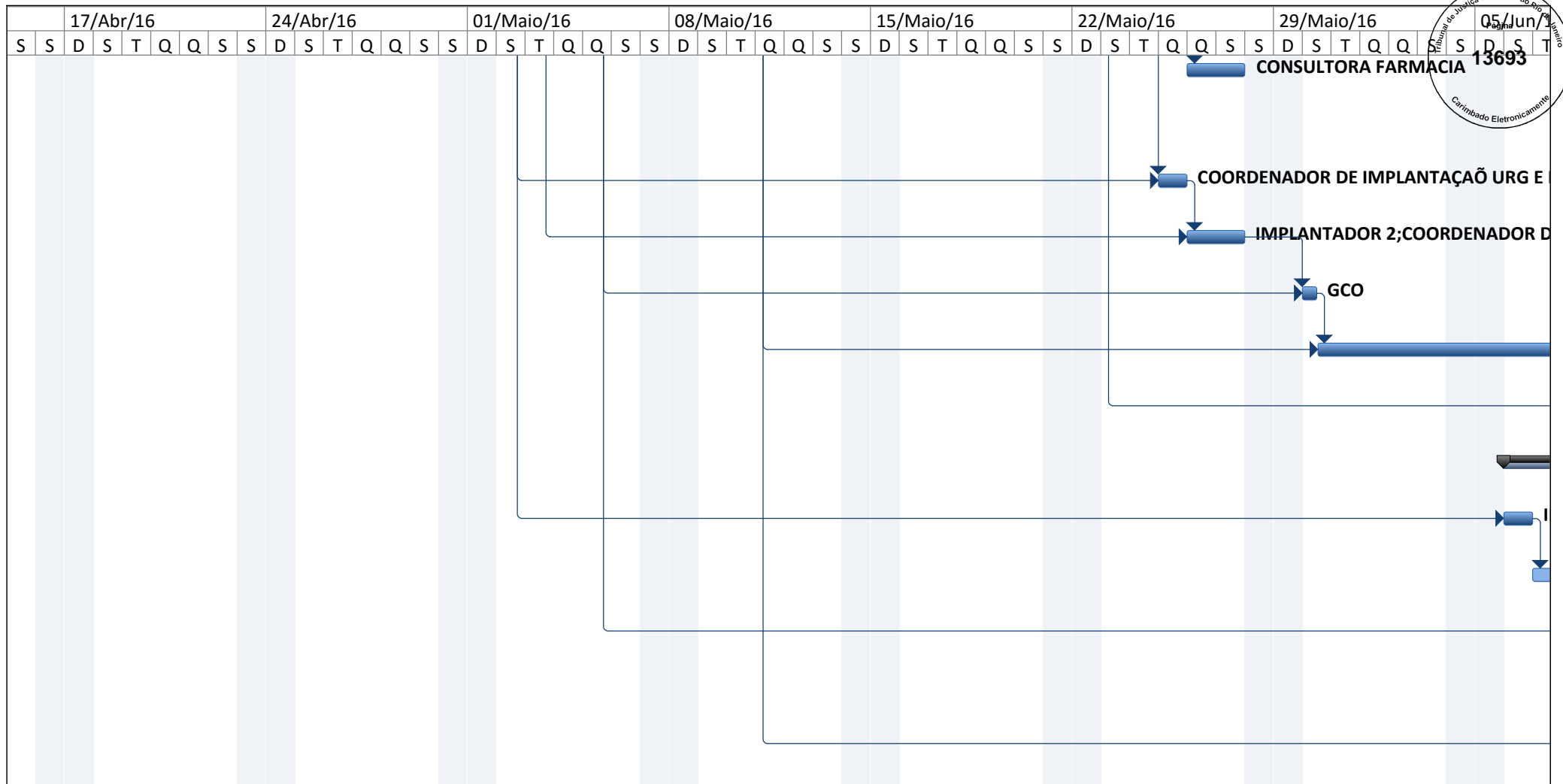
ANALISTA DE NEGOCIOS STOK

23/05

ANALISTA DE NEGOCIO KLINIKOS

Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

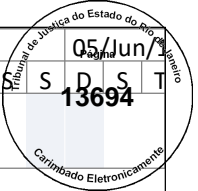
Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

17/Abr/16							24/Abr/16							01/Maio/16							08/Maio/16							15/Maio/16							22/Maio/16							29/Maio/16							05/Jun/16													
S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q

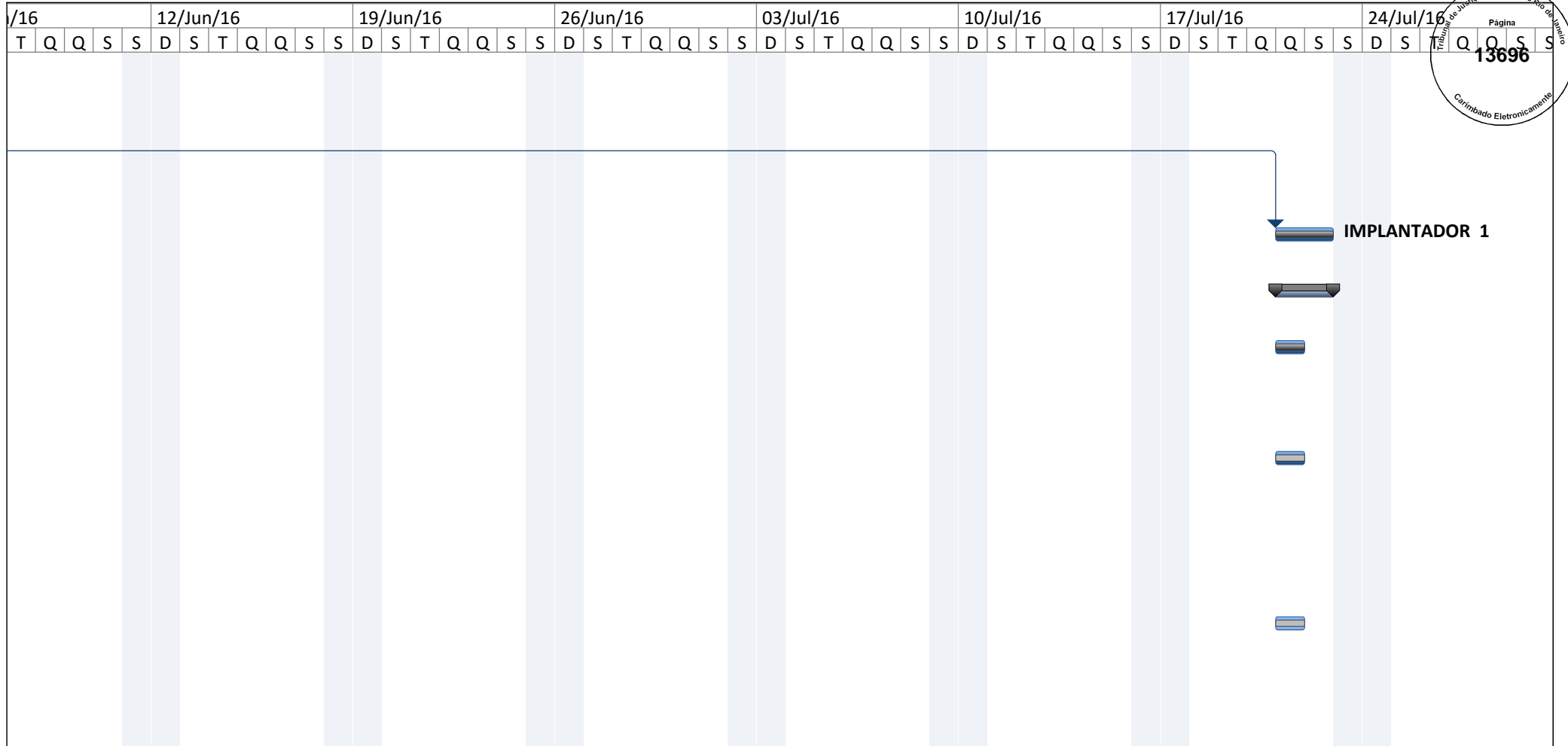


Project: Impantação_Alterado15- Date: Qui 06/10/16	Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
	Split		Inactive Task		Manual Summary	
	Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
	Summary		Inactive Summary		Finish-only	
	Project Summary		Manual Task		Deadline	
	External Tasks		Duration-only		Progress	



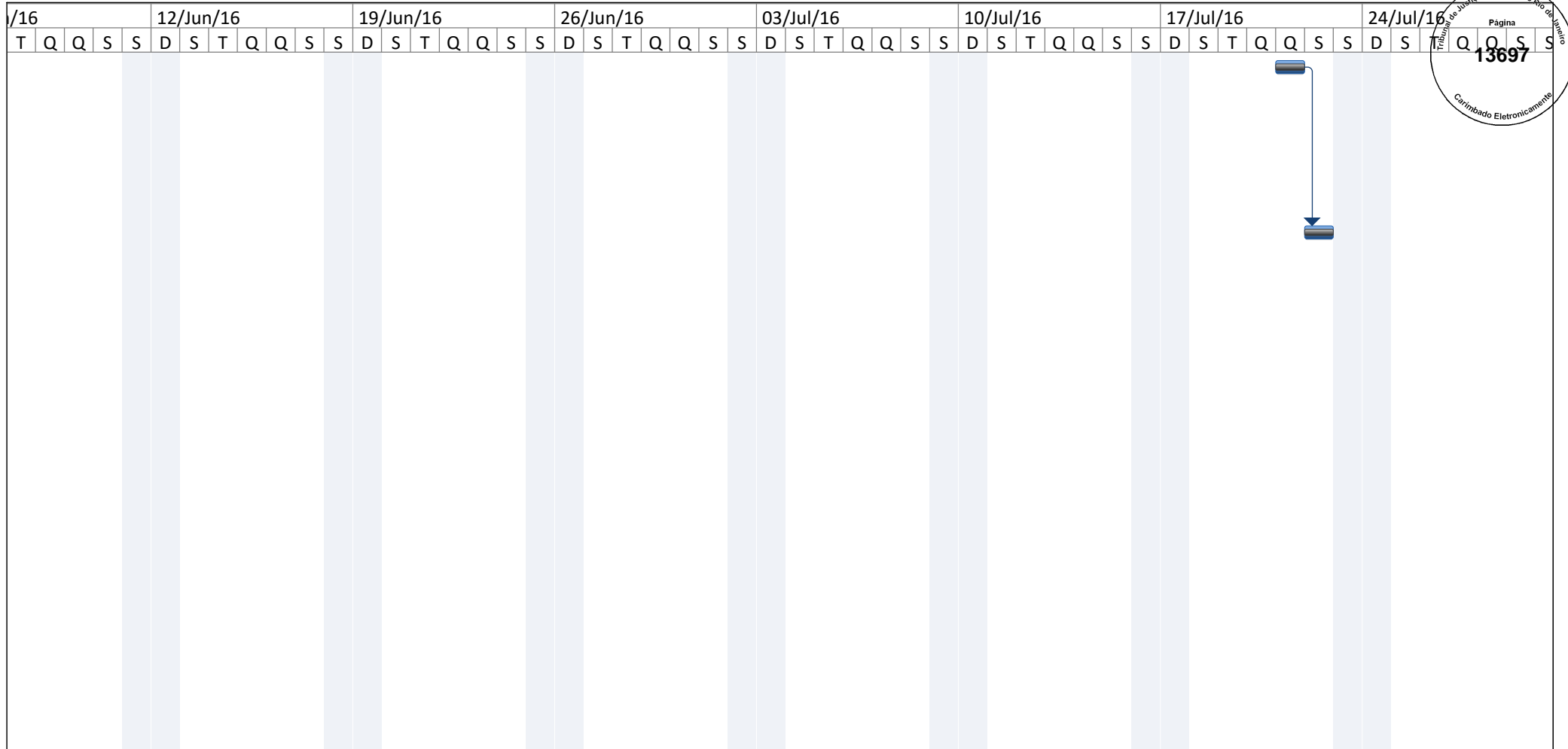
Project: Impantação\_Alterado15-  
 Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



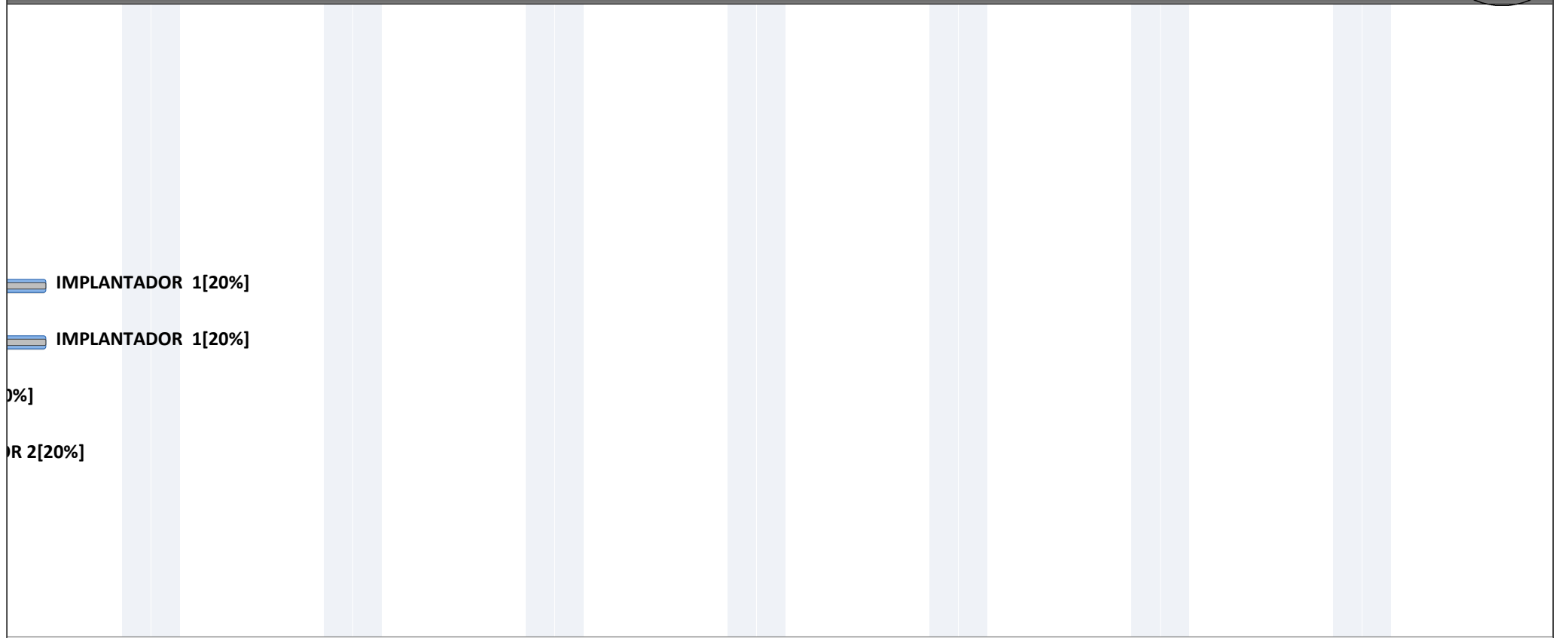
Project: Impantação\_Alterado15-  
 Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



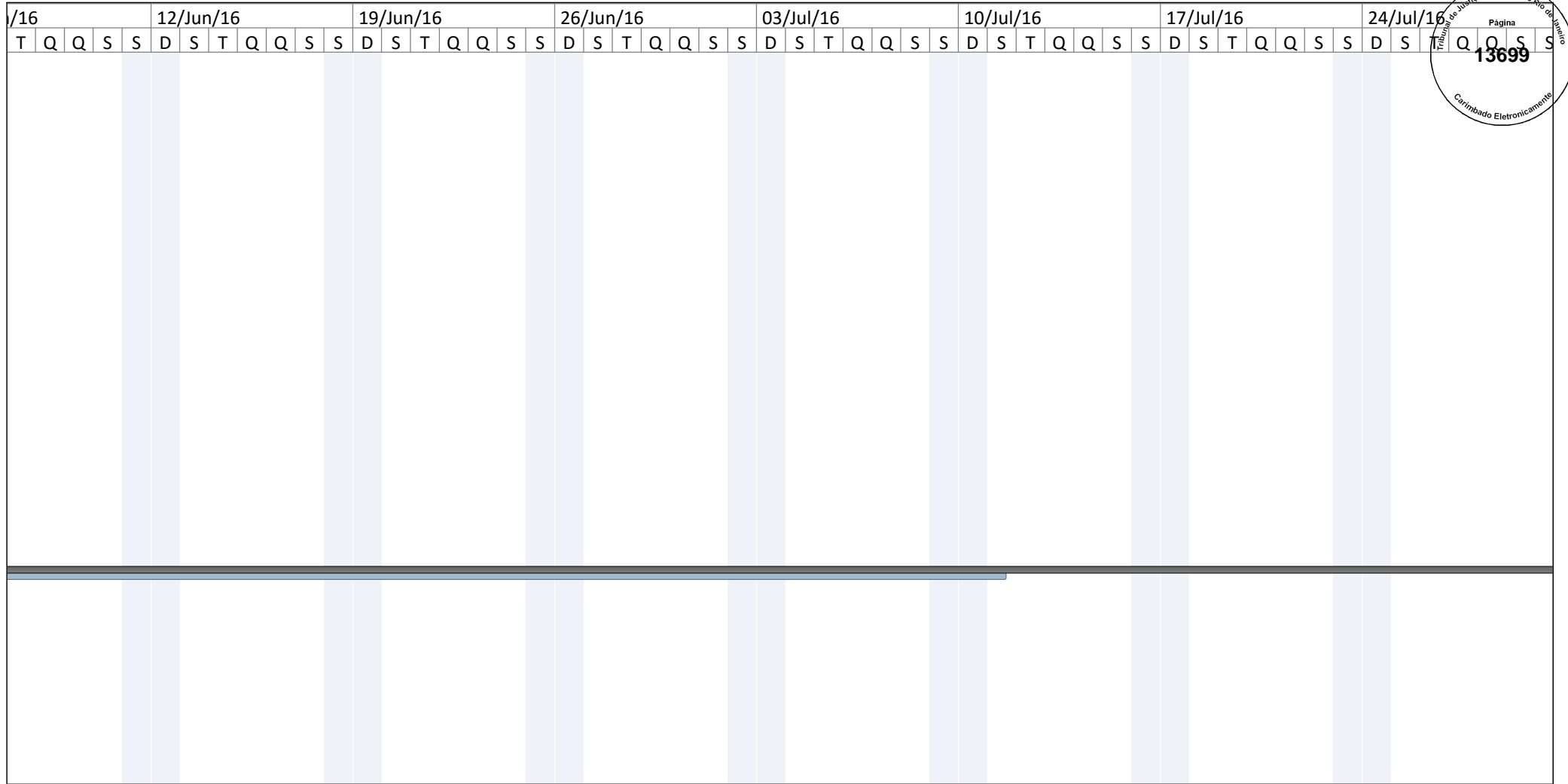
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
 Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



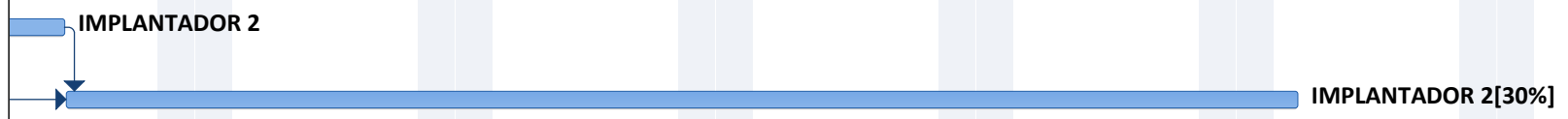
Project: Impantação\_Alterado15-  
 Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

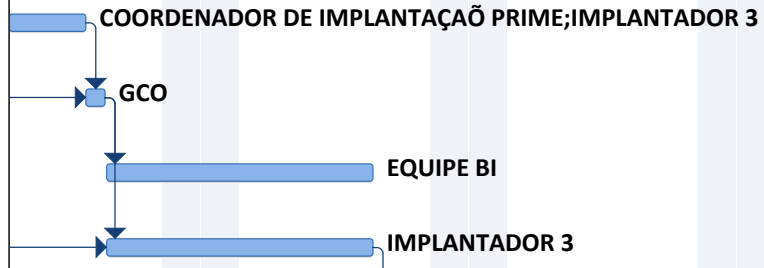


S E EMERG[10%];IMPLANTADOR 2

R DE IMPLANTAÇÃO URG E EMERG[10%]



IMPLANTADOR 3;COORDENADOR DE IMPLANTAÇÃO PRIME



Project: Impantação\_Alterado15-  
 Date: Qui 06/10/16

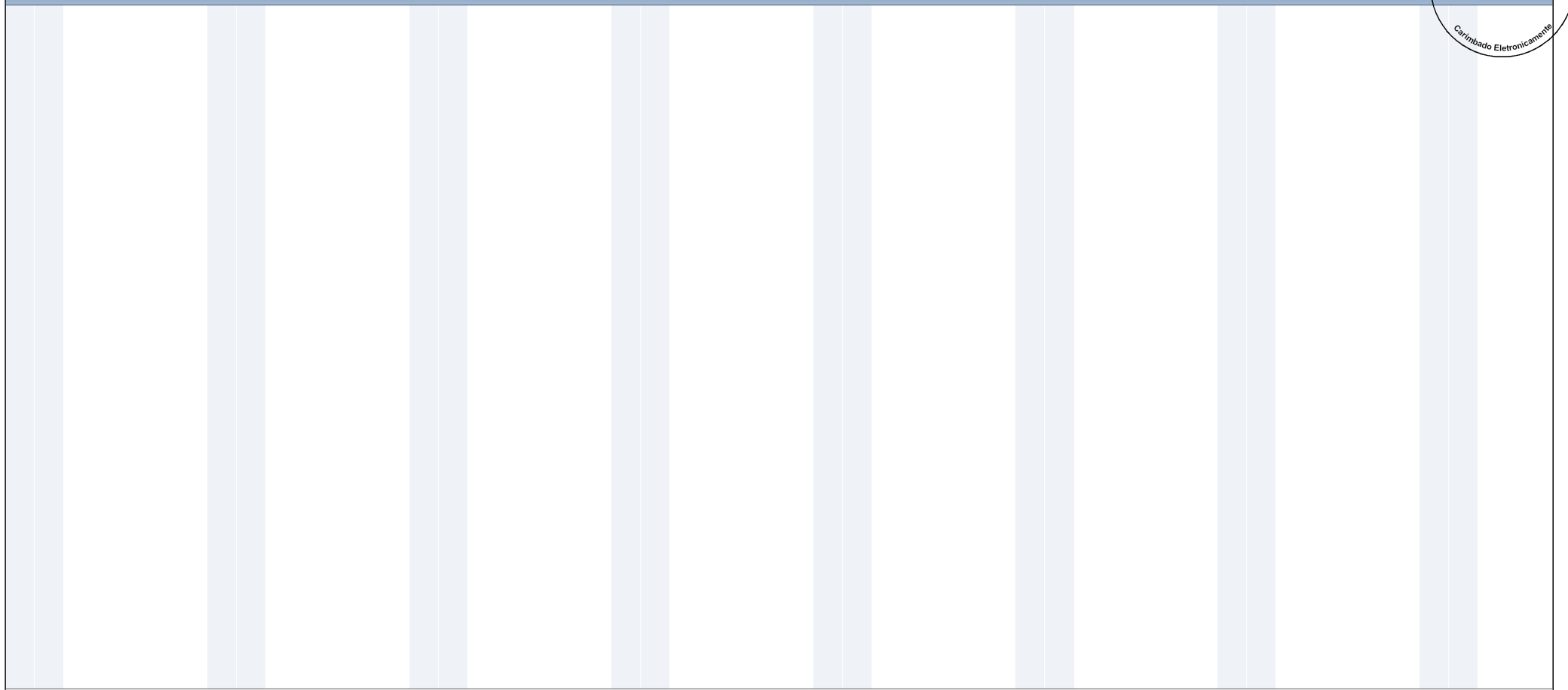
Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

**IMPLANTADOR 3**

Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

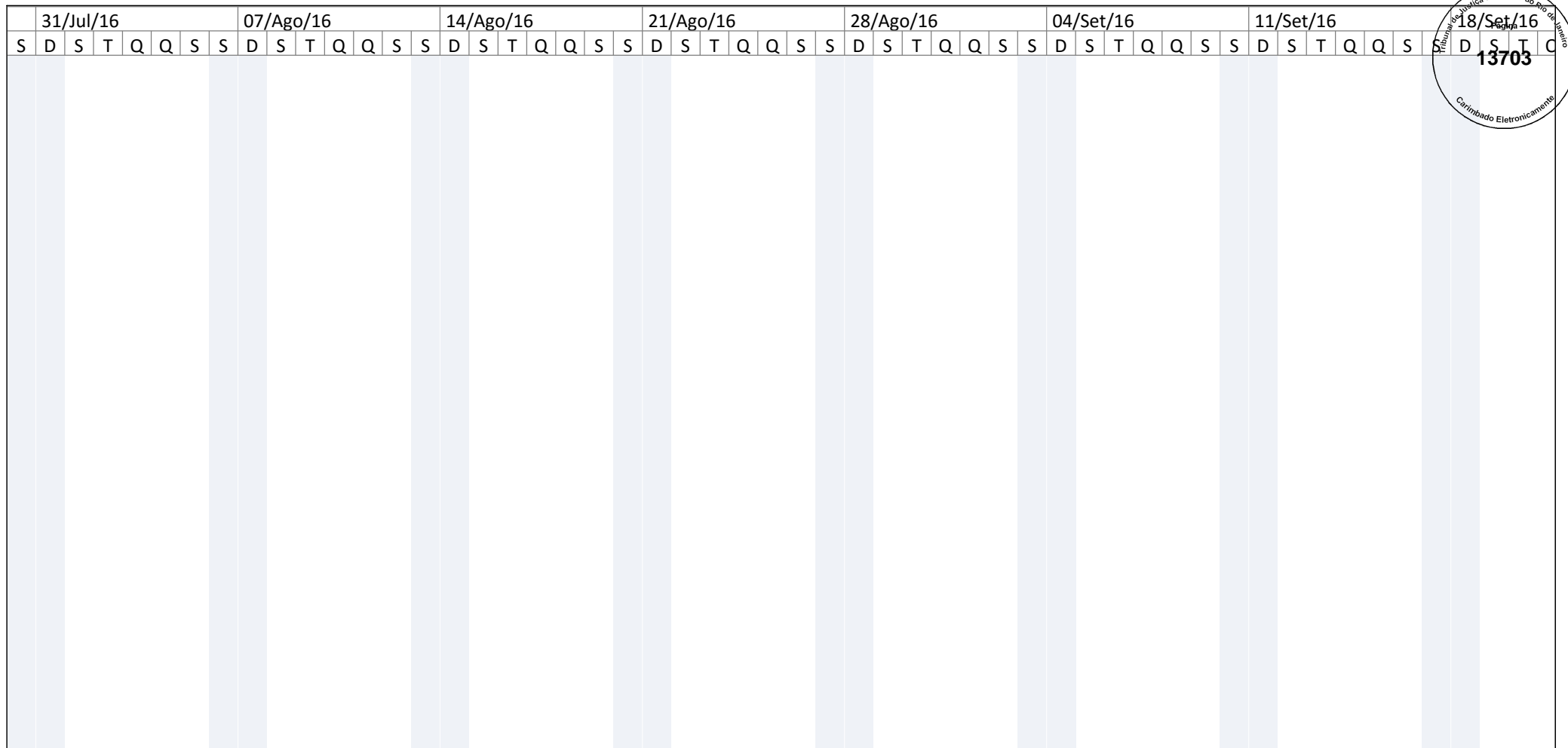
Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

31/Jul/16					07/Ago/16					14/Ago/16					21/Ago/16					28/Ago/16					04/Set/16					11/Set/16					18/Set/16																					
S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S



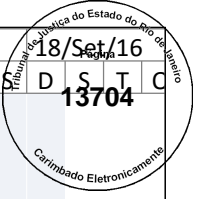
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



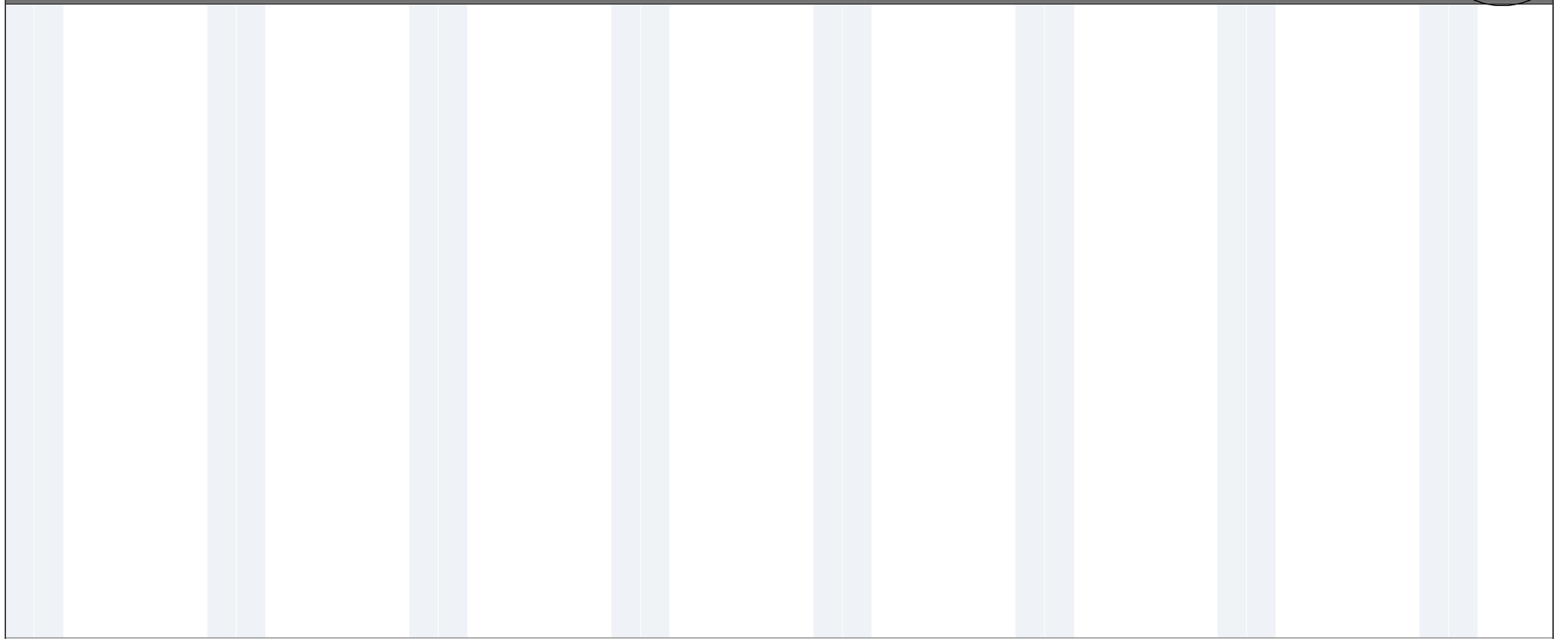
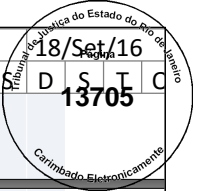
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



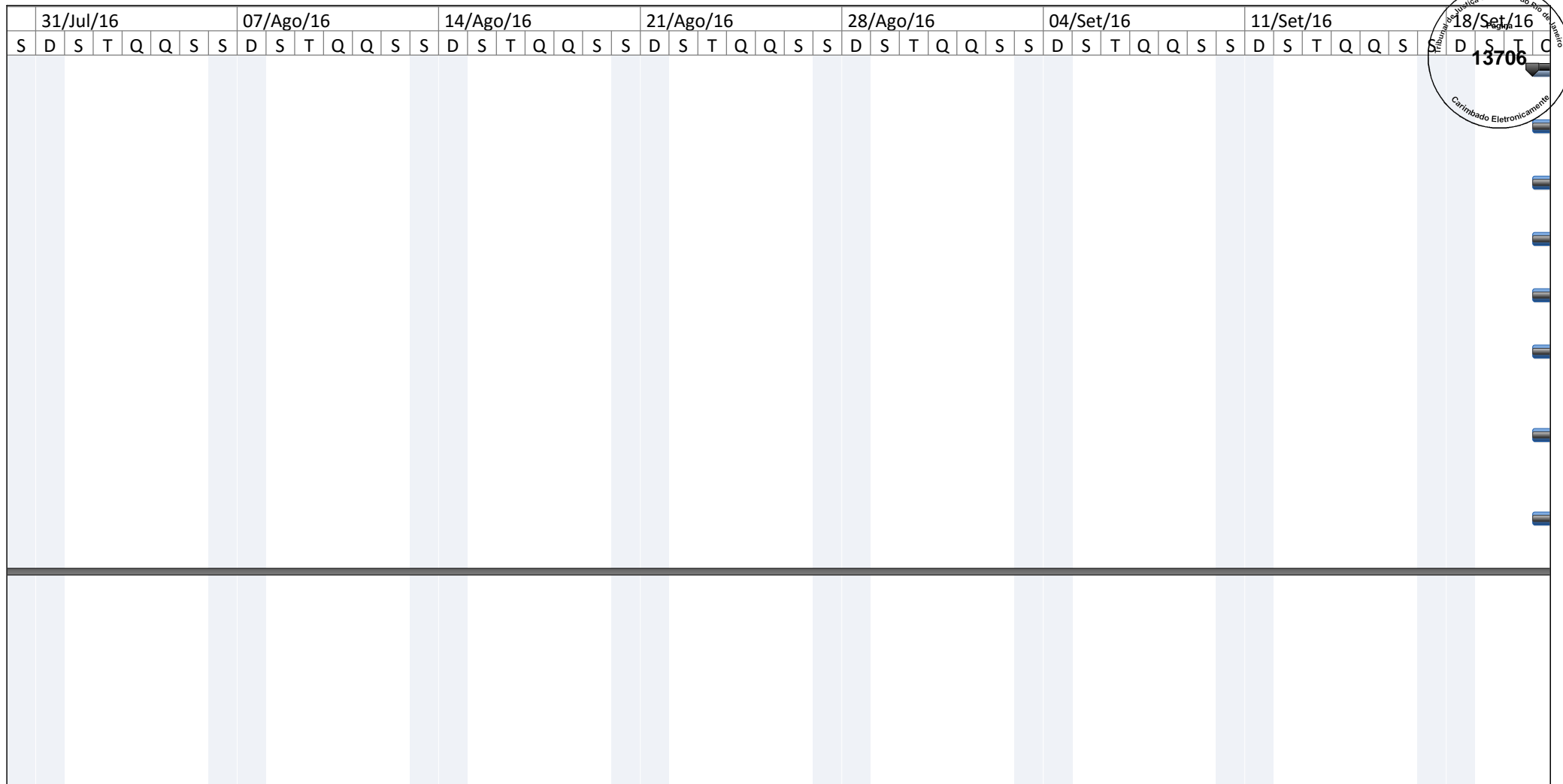
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



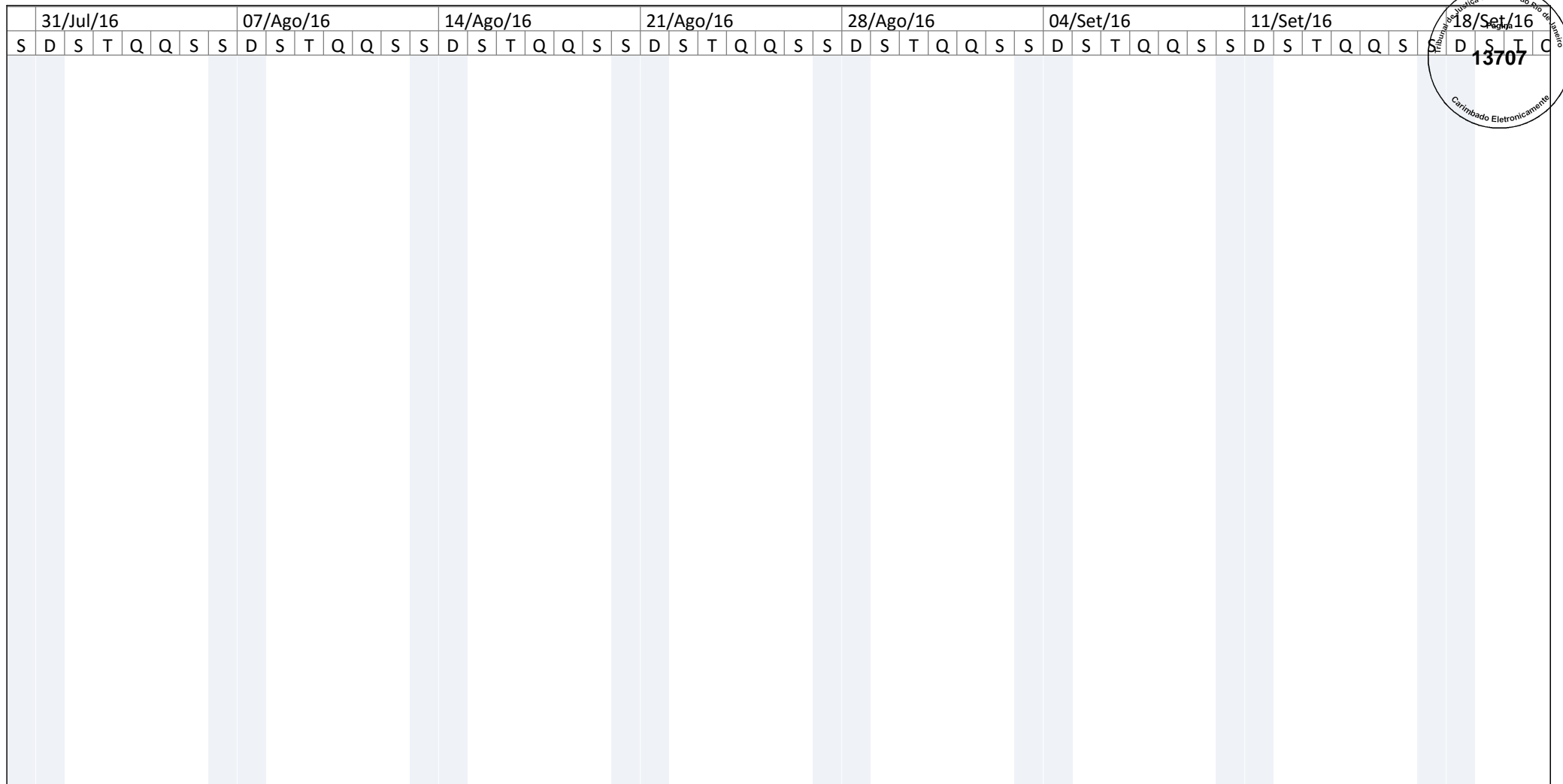
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

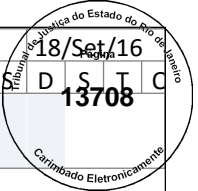


Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

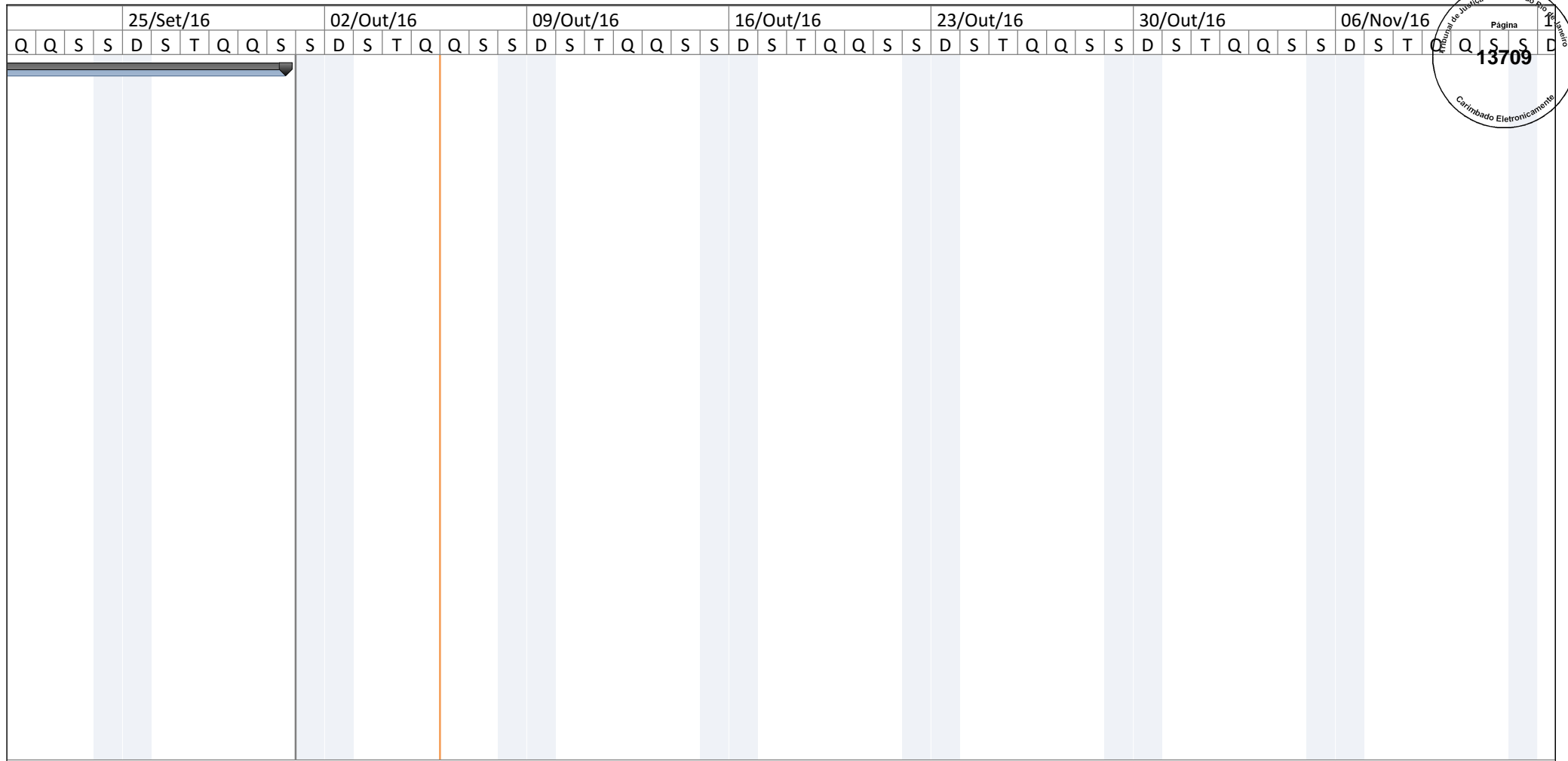


31/Jul/16							07/Ago/16							14/Ago/16							21/Ago/16							28/Ago/16							04/Set/16							11/Set/16							18/Set/16														
S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S



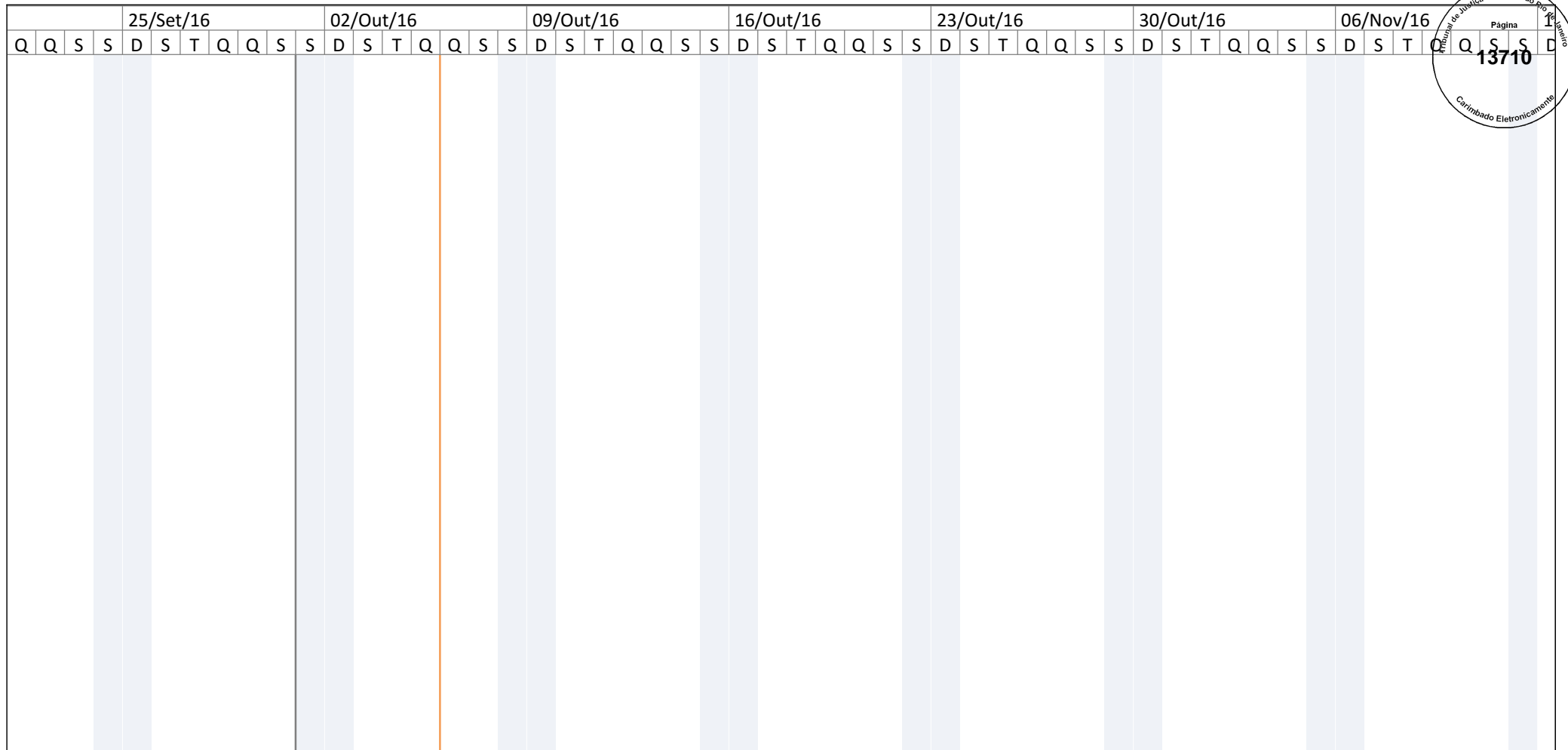
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

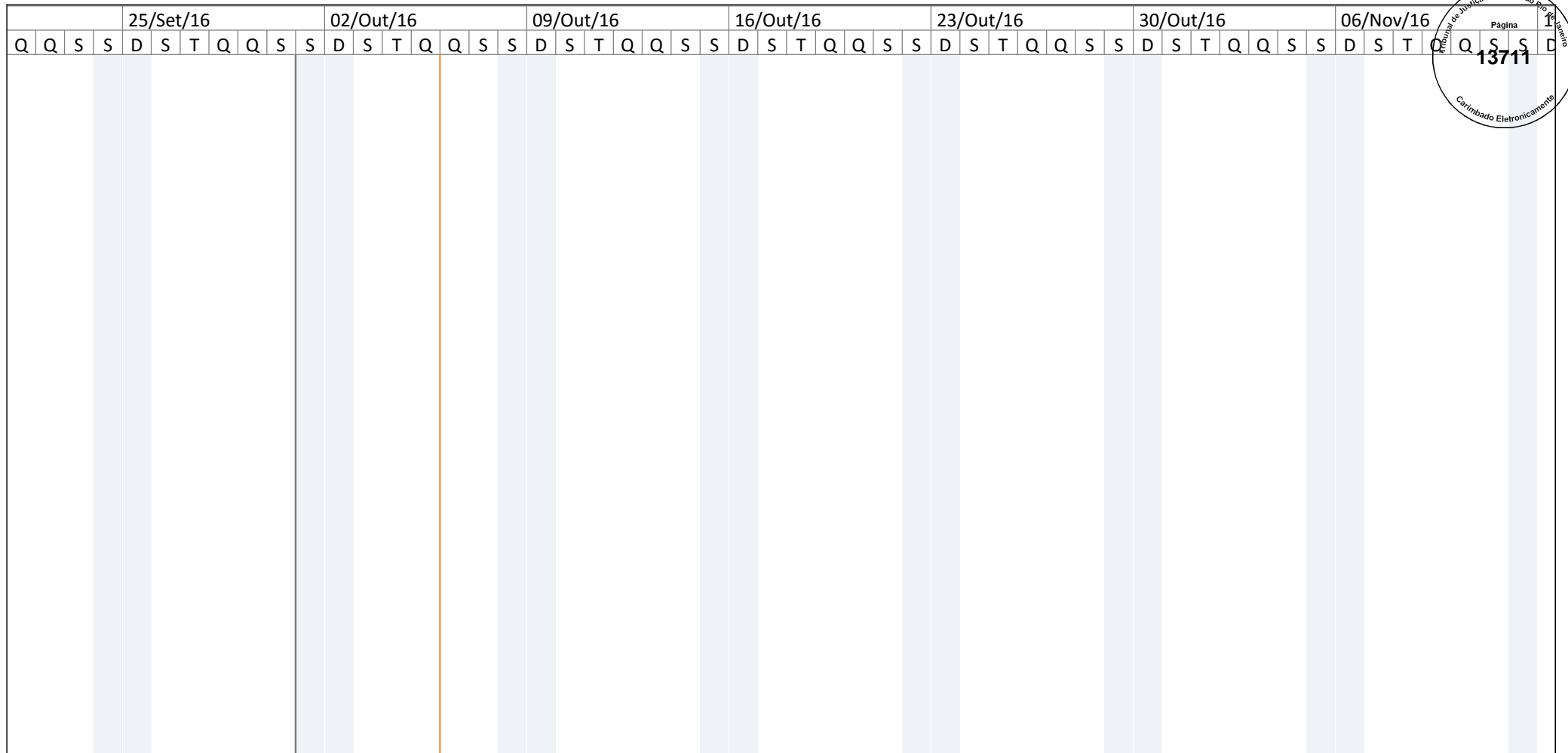


Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	

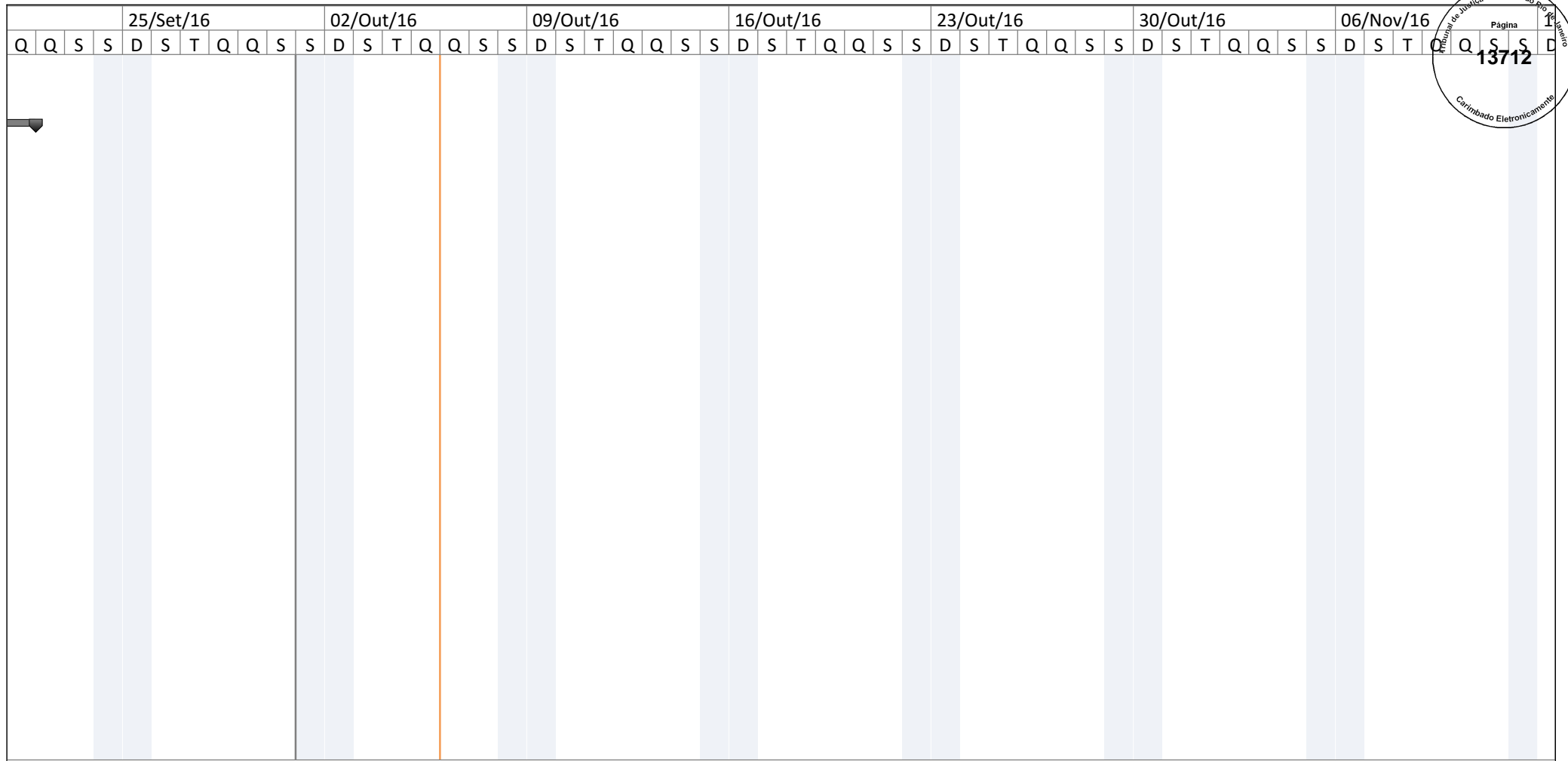


Project: Impantação_Alterado15- Date: Qui 06/10/16	Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
	Split		Inactive Task		Manual Summary	
	Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
	Summary		Inactive Summary		Finish-only	
	Project Summary		Manual Task		Deadline	
	External Tasks		Duration-only		Progress	



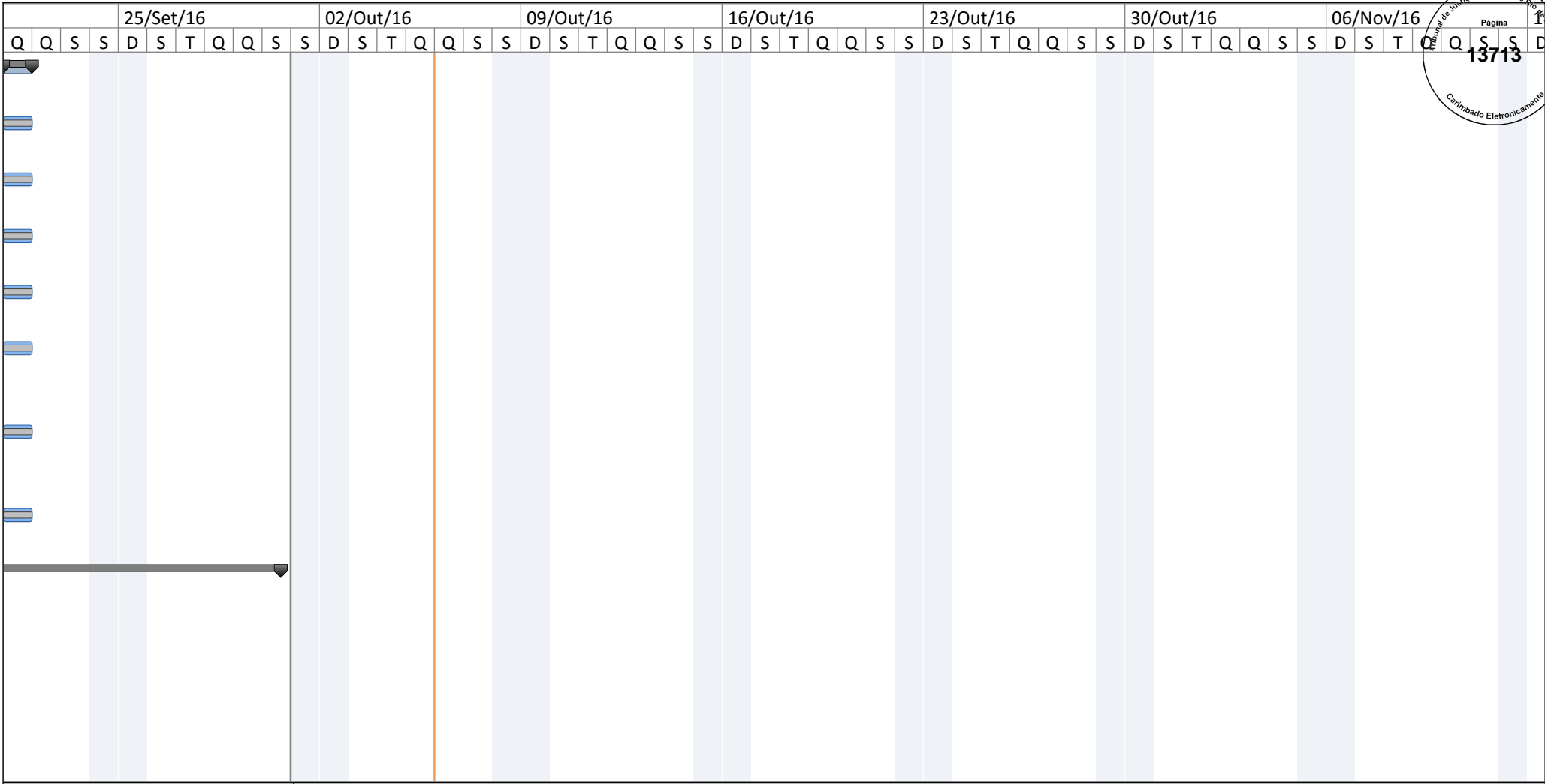
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



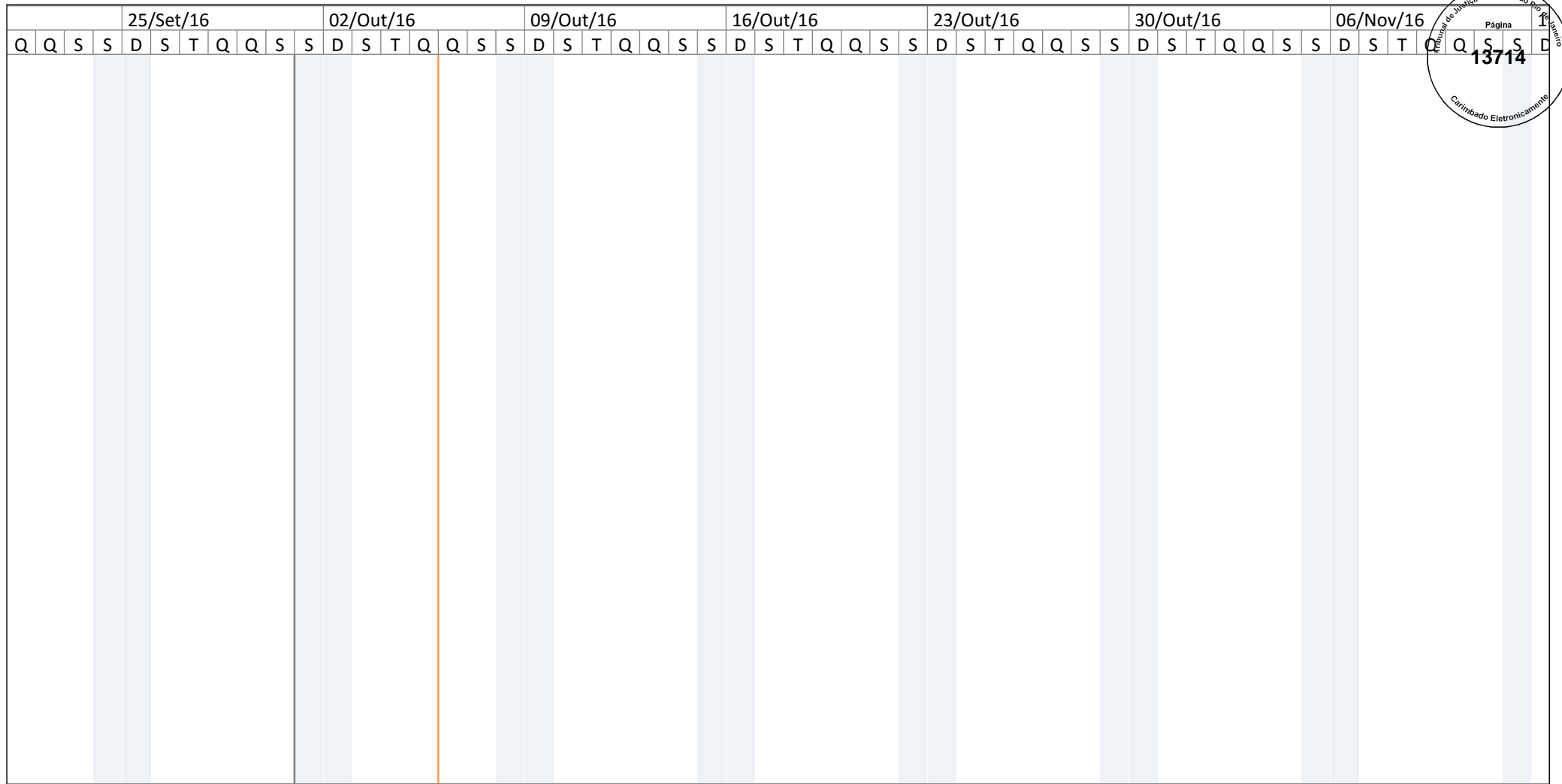
Project: Impantação\_Alterado15-  
Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação\_Alterado15-  
 Date: Qui 06/10/16

Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
Split		Inactive Task		Manual Summary	
Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
Summary		Inactive Summary		Finish-only	
Project Summary		Manual Task		Deadline	
External Tasks		Duration-only		Progress	



Project: Impantação_Alterado15- Date: Qui 06/10/16	Task		External Milestone		Manual Summary Rollup	
	Split		Inactive Task		Manual Summary	
	Milestone		Inactive Milestone		Start-only	
	Summary		Inactive Summary		Finish-only	
	Project Summary		Manual Task		Deadline	
	External Tasks		Duration-only		Progress	





## Ana Celestino

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 20 de dezembro de 2017 19:21  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT Pinheiral 11-2017  
**Anexos:** RT Pinheiral Nov 2017.pdf

Boa noite,

Estamos encaminhando o Relatório Técnico das atividades executadas no mês de novembro de 2017 no Projeto Pinheiral sob a gestão da VIVA RIO.

Atenciosamente,



**Ana Celestino**

Cel.: [+55 \(21\) 98844-0509](tel:+5521988440509)  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

## Ana Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 20 de dezembro de 2017 19:38  
**Para:** ana.celestino@ecosistemas.com.br  
**Assunto:** Successful Mail Delivery Report  
**Anexos:** details.txt; Message Headers.txt

This is the mail system at host mail-srv-10.ecosistemas.com.br.

Your message was successfully delivered to the destination(s) listed below. If the message was delivered to mailbox you will receive no further notifications. Otherwise you may still receive notifications of mail delivery errors from other systems.

The mail system

<[certidaocontratos@vivario.org.br](mailto:certidaocontratos@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1513805099  
c88si8753588qkh.416 - gsmtip

ECO SISTEMAS

**R E L A T Ó R I O T É C N I C O**

---

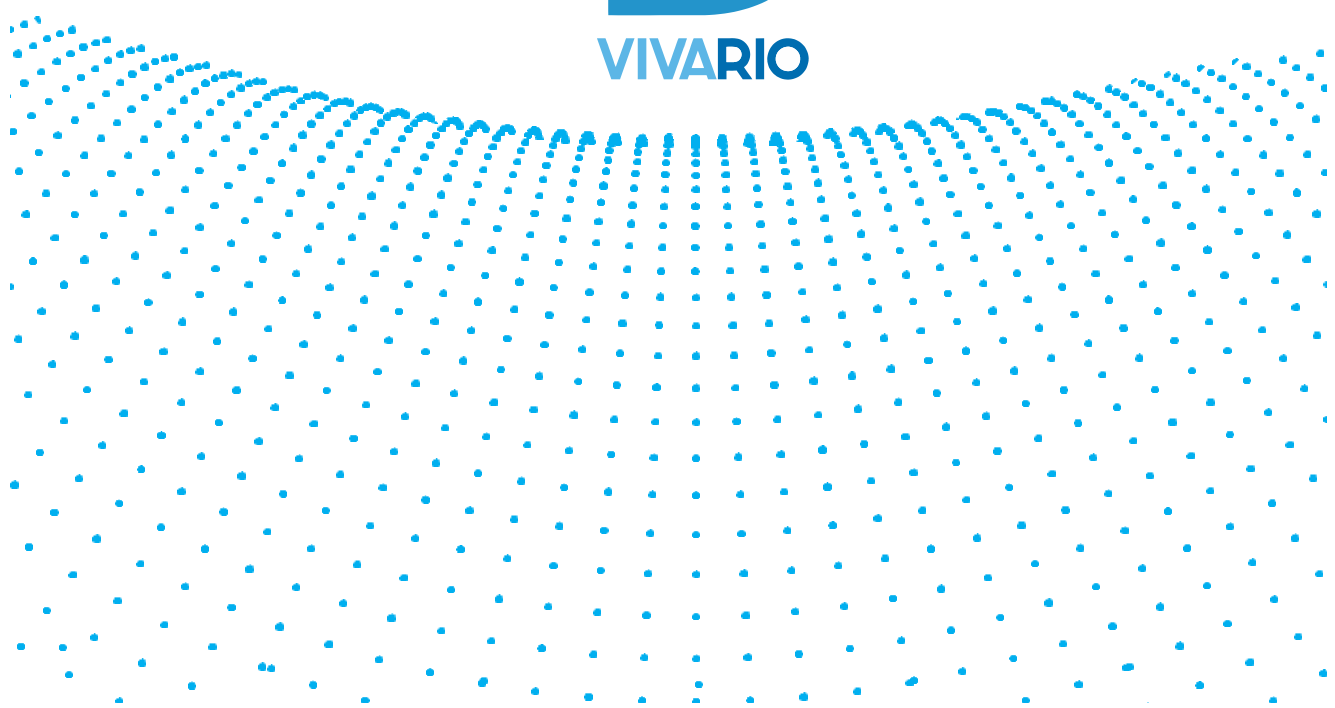
**HOSP. MUN. PREF. AURELINO GONÇALVES BARBOSA**

---

Novembro 2017



**VIVARIO**



## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Presidente Backer, 149 – 13º – Icaraí - Niterói/RJ**

**CEP: 24220-045**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## INTRODUÇÃO

A ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. apresenta à ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO através deste Relatório Mensal de Acompanhamento, as atividades executadas em consonância com os termos do Contrato celebrado, cujo objeto é *“Contratação de empresa especializada em tecnologia de informação para implantação de sistema informatizado incluindo, treinamento, customização, manutenção e suporte técnico nos serviços de Pronto Atendimento, Laboratório de Análises Clínicas e Centro de Especialidades Odontológicas – CEO do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, no município de Pinheiral, Rio de Janeiro”*.

O Relatório contempla as atividades desenvolvidas no período de 01 de Novembro a 31 de Novembro de 2017, contendo informações sobre as ações já ocorridas e também sobre encaminhamento, quando necessário, de futuras ações.

Dessa forma, a seguir, conforme exigido no Termo de Referência e Proposta Técnico/Comercial, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.

Além disso, o Relatório reafirma a forma de desenvolvimento e a qualificação do Projeto, além de seu organograma, itens que estarão presentes mensalmente, quando de conta das atividades desenvolvidas.

## 1. O CONTRATO

O 2º Termo Aditivo ao Contrato Nº 133-206 se refere à cessão de uso dos Sistemas KLINIKOS e STOK, da Ferramenta de *Business Intelligence* (BI) – INTUS e do módulo odontológico do Sistema PRIME SAÚDE, além da execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso dos softwares.

### 1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

#### a) Sistema KLINIKOS

O Sistema 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.

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

O Sistema, para atender ao Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, está subdividido em:

#### a.1.) Cadastro

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

## **a.2) Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

## **a.3) Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

## **a.4) Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

## **a.5) Laboratório**

O Módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais – internação, urgência e emergência e PEP - do ambulatório da Unidade e de outras Unidades via central de marcação, e todas as atividades internas do laboratório.

## **b) Sistema STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa são utilizados os seguintes módulos:

### **b.1) Movimentação**

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla 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 dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

### **Observações:**

1. Os Sistemas KLINIKOS e STOK são desenvolvidos em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.

### **c) INTUS – FERRAMENTA DE BI**

Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.



A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

#### **d) FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)**

A Ferramenta tem forte integração com os Sistemas KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração com o Sistema KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e/ou odontológica, e são relacionadas às informações apresentadas no Sistema STOK.

#### **Observações:**

1. Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

### **1.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

O 2º Termo Aditivo ao Contrato Nº 133/2016 prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

#### **a) SUPORTE**

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso dos Sistemas KLINIKOS e STOK 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 (níveis 1 e 2) 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.1) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;

a.2) Segundo Nível (Remoto): 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;

a.3) Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico “*in loco*”.

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

- 1) E-mail de Acionamento de Suporte TI do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa – (Service Desk): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- 2) Telefone de Acionamento de Suporte TI do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa: (21) 9871.1461.

## **b) MANUTENÇÃO**

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

b.1) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;

b.2) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;

b.3) 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.

### c) 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

c.1) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

c.2) 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

### 1.3 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS)  
afetos ao Projeto

Endereço: Rua Francisco Ribeiro de Abreu, nº 60 – Centro – Pinheiral/RJ.

Cadastrado no CNES em 16/2/2004.

Última Atualização em 06/12/2017 – Data de Atualização Local: 31/08/2017.

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
Profissionais	208 Profissionais Cadastrados
Leitos	Saúde Mental: 02
	Unidade de Isolamento: 01
	Obstetrícia Clínica: 05
	Oftalmologia: 01
	Cirurgia Geral: 10
	Clínica Geral: 10
	Obstetrícia Cirúrgica: 05
	Pediatria Clínica: 04
Pneumologia: 01	

	Ginecologia: 05
	Saúde Mental (Hospital Dia): 02
Instalações – Urgência e Emergência	Consultórios Médicos: 03
	Sala de Atendimento Feminino: 01
	Sala de Atendimento Masculino: 01
	Sala de Atendimento Pediátrico: 01
	Sala de Gesso: 01
	Sala de Higienização: 01
	Sala de Pequenas Cirurgias: 01
	Sala de Curativo: 01
	Sala de Repouso /Observação – Feminino: 01/02 leitos
	Sala de Repouso /Observação – Masculino: 01/02 leitos
	Sala de Repouso /Observação – Pediátrico: 01/02 leitos
	Instalações Ambulatoriais
Odontologia: 03	
Outros Consultórios Não Médicos: 02	
Sala de Cirurgia Ambulatorial: 01	
Sala de Curativo: 01	
Sala de Enfermagem (Serviços): 01	
Sala de Imunização: 01	
Sala de Nebulização: 01	
Instalações Hospitalar	Sala de Cirurgia: 01/01 leito
	Sala de Cirurgia Ambulatorial: 01
	Sala de Cirurgia: 01
	Sala de Curetagem: 01
	Sala de Parto Normal: 01
	Sala de Parto: 01
	Sala de Pré-Parto: 01/03 leitos
	Leitos de Alojamento Conjunto: 05
	Leitos de RN Normal: 10
Serviços de Apoio	Farmácia
	Ambulância
	Lavanderia
	Serviço Social
	Lactário
	Necrotério

	S.A.M.E. ou S.P.P (Serviço de Prontuário de Paciente)
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
	Central de Esterilização de Materiais
Serviços Especializados	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Medicina Nuclear
	Serviço de Atenção a Saúde Reprodutiva
	Serviço de Atenção Psicossocial
	Serviço de Controle de Tabagismo
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Dispensação de Órteses e Próteses e Materiais Especiais
	Serviço de Farmácia
	Serviço de Fisioterapia
	Serviço de Hemoterapia
	Serviço de Oftalmologia
	Serviço de Vigilância em Saúde

## 2. METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência e Projeto Básico, anexos do Contrato.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no Município de Pinheiral baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no Município de Pinheiral cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas (Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normatizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## 2.1. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normatizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

No Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa, localizado no Município de Pinheiral, não é diferente, ficando a gerência de contas com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

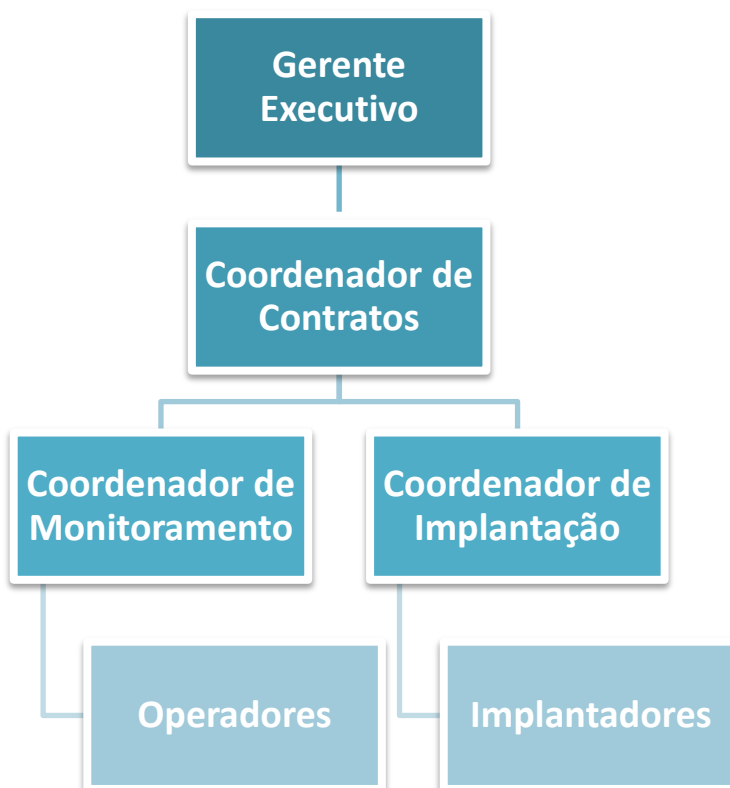
### 2.1.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e os profissionais do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

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

#### 1. EQUIPE DIRETA





**Onde:**

**Gerência Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa/ Município de Pinheiral 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa/ Município de Pinheiral, através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) Coordenação de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto 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) Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha ao Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa/ Município de Pinheiral um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

#### 3.1 ATIVIDADES DE ROTINA

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

##### 3.1.1. MANUTENÇÃO SERVIÇO JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware*: Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

### 3.1.2. LIMPEZA DE PASTA DE LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

### 3.1.3. VERIFICAÇÃO DE INTEGRAÇÃO STOK / PRESCRIÇÃO

A integração do Sistema STOK com a Ferramenta Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

### 3.1.4. LIBERAÇÃO DE ESPAÇO NO SERVIDOR

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa.



Painel de Monitoramento

Alerta de Servidores

### 3.1.5. LIMPEZA DOS ARQUIVOS TRANSACTION LOG

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

### 3.1.6. VERIFICAÇÃO DA ROTINA DE BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa a realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

### 3.1.7. REINDEXAÇÃO DAS BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

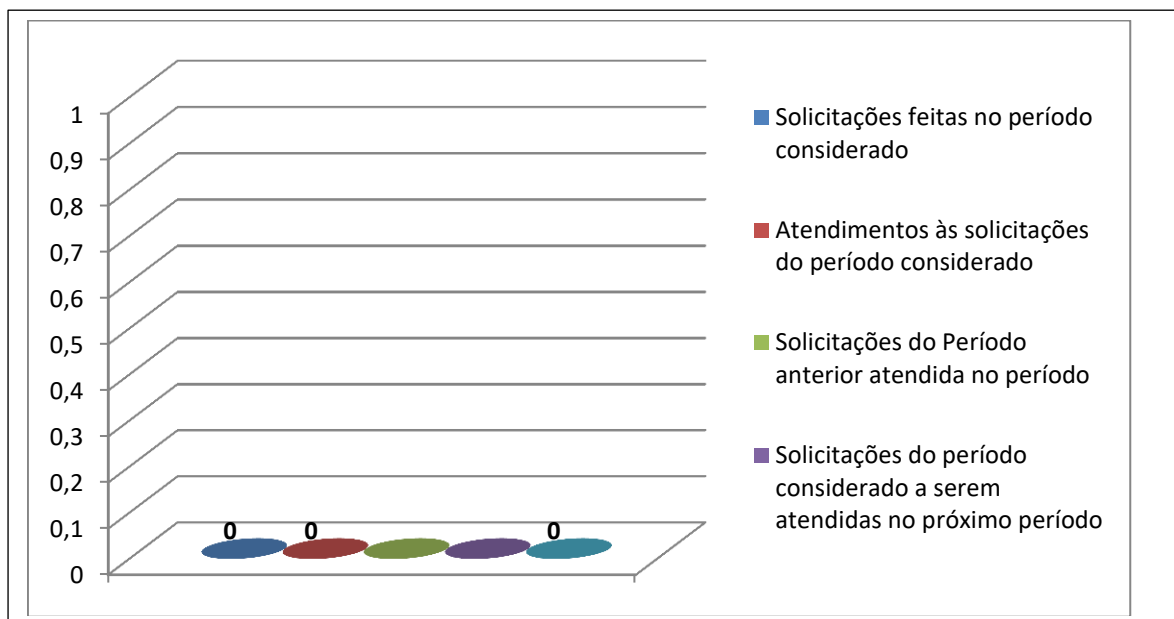
### 3.1.8. ANÁLISE DA PERFORMANCE DO SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde no Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa.

**Observação:** Independente das atividades de rotina, a equipe de DBA realiza ainda, atividades Planejadas e Não Planejadas, conforme Mapa de Serviços – DBA.

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



### 3.2. INDICADORES DE TEMPO DE ESPERA

A ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO visando à melhoria dos serviços de atendimento assistenciais, necessita do monitoramento da quantidade de pacientes atendidos e do tempo médio de espera. Tais dados são fundamentais para garantir um atendimento adequado aos pacientes.

O monitoramento é realizado pelo acesso ao banco de dados do Sistema de Gestão Hospitalar de forma a atender a que a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO possa definir metas de tempo e conferir se está havendo demora no atendimento, e em que fase elas estão ocorrendo, e encaminhado automaticamente, via e-mail.

As informações estão divididas em:

- Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos;

- Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos;
- Total de usuários classificados como risco amarelo;
- Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo;
- Total de usuários classificados como risco verde;
- Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico;
- Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 90$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico;
- Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde.
- Número de Pacientes Atendidos no Laboratório

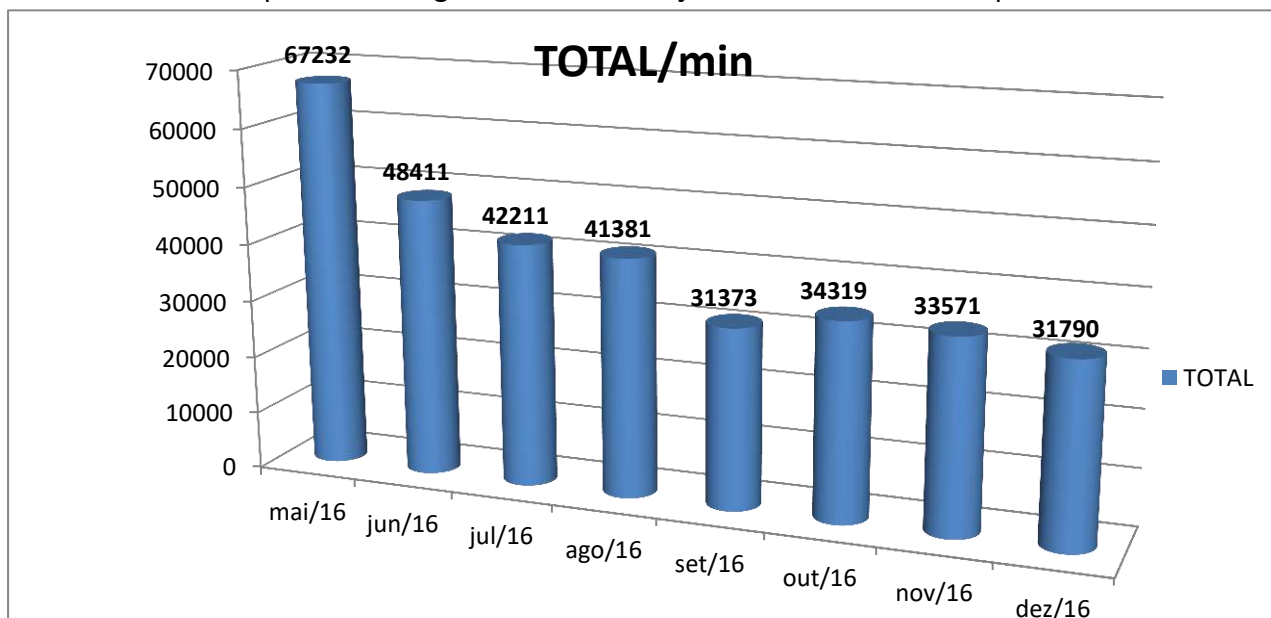
<b>Prefeitura Municipal de Pinheiral - SMS</b>			
<b>PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE PINHEIRAL</b>			
<b>Indicadores de Tempo de Espera (Novembro de 2017).</b>			
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos.			
TOTAL:	33469 Minutos	MÉDIA:	09 Minutos
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos			
TOTAL:	101593 Minutos	MÉDIA:	23 Minutos
Total de usuários classificados como risco amarelo			
TOTAL:	371		
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq$ 30 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.			
TOTAL:	363		
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq$ 30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.			
TOTAL:	317		
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq$ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.			
TOTAL:	322		
Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo			
MÉDIA:	18 Minutos		
Total de usuários classificados como risco verde			
TOTAL:	2539		
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo $\leq$ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.			
TOTAL:	2323		



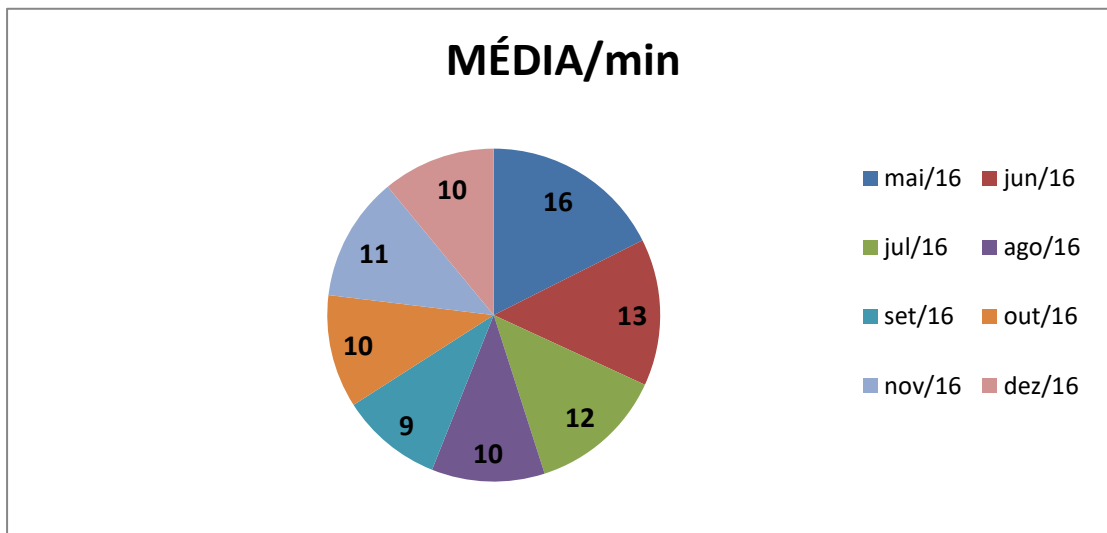
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo $\leq$ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.	
TOTAL:	2313
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo $\leq$ 90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.	
TOTAL:	2468
Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde	
MÉDIA:	28 Minutos
Número de Pacientes Atendidos no Laboratório	
TOTAL	1777

**REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO DESEMPENHO DOS INDICADORES DE MAIO, JUNHO, JULHO, AGOSTO, SETEMBRO, OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO de 2016.**

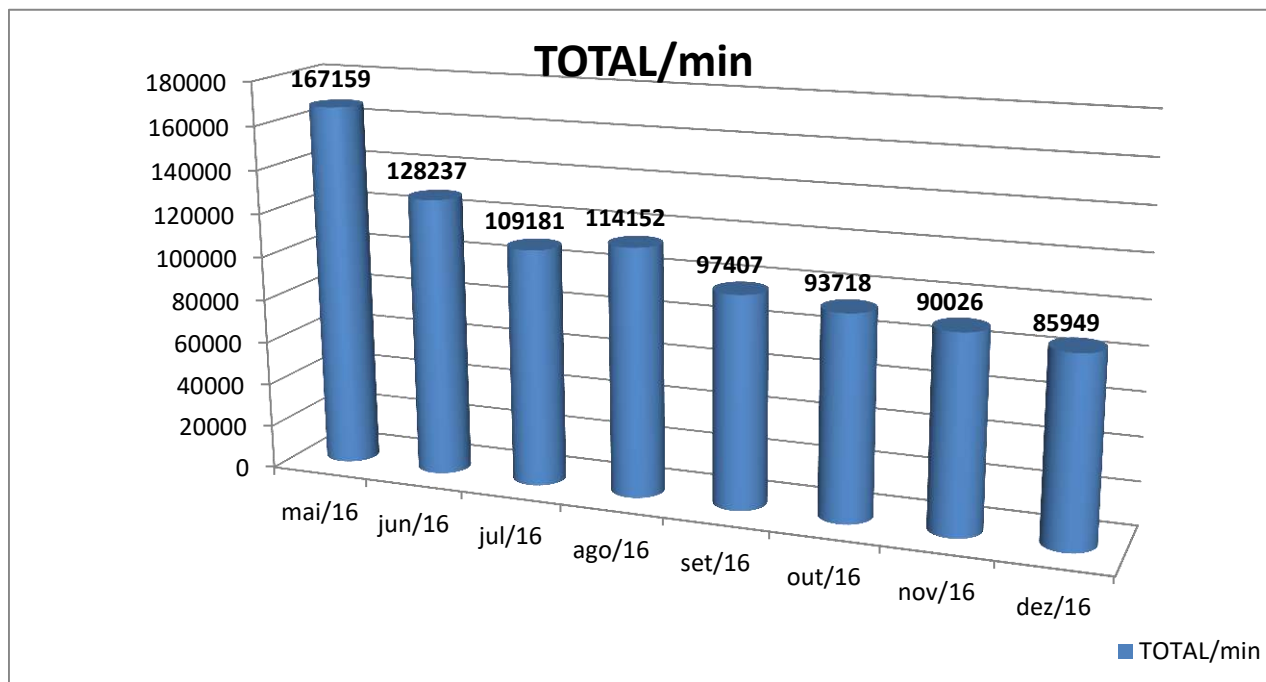
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos.



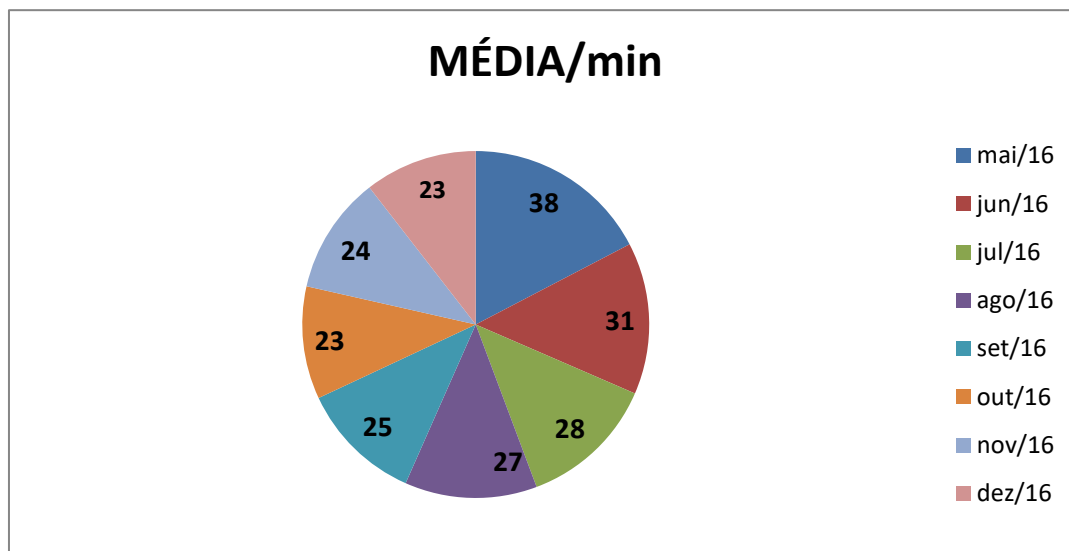
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos.



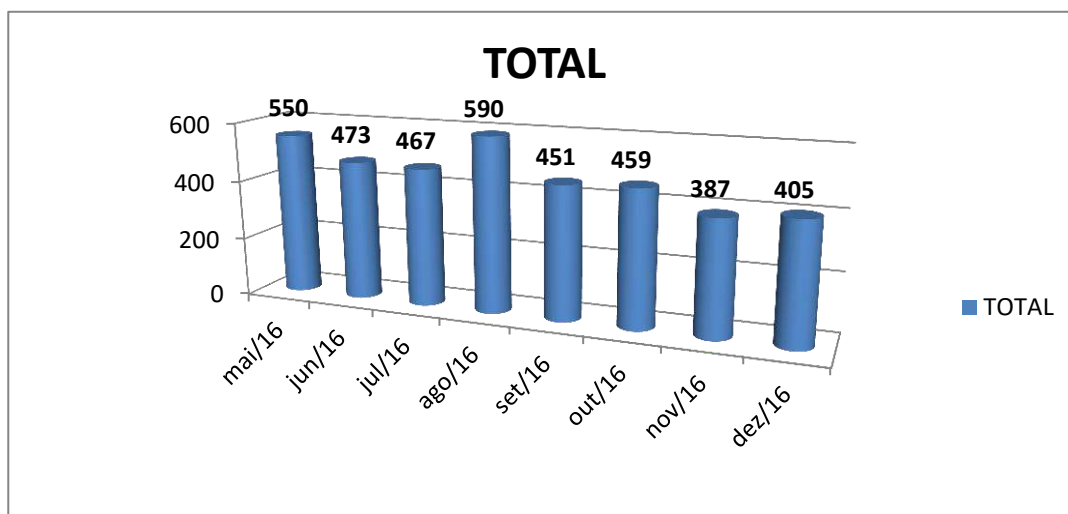
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos



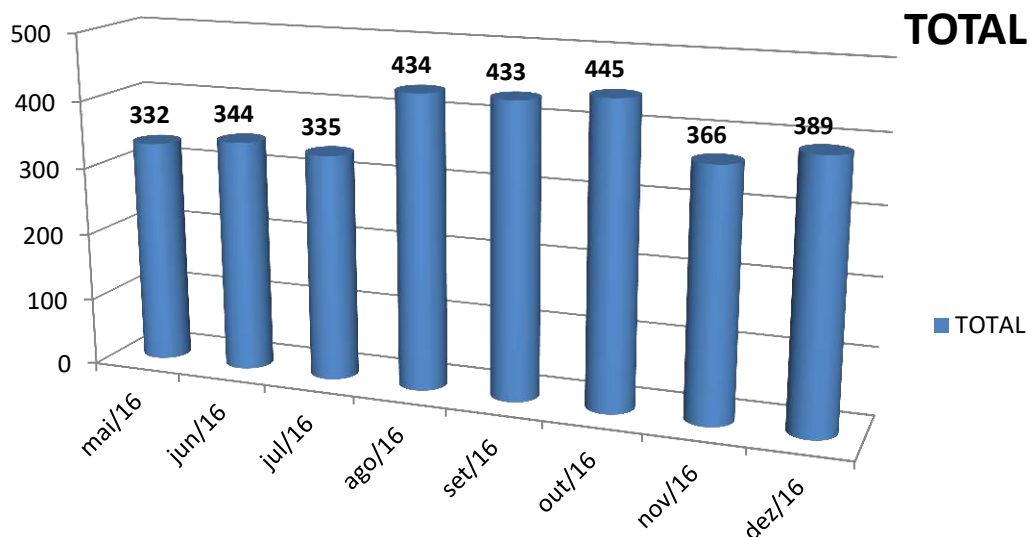
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos



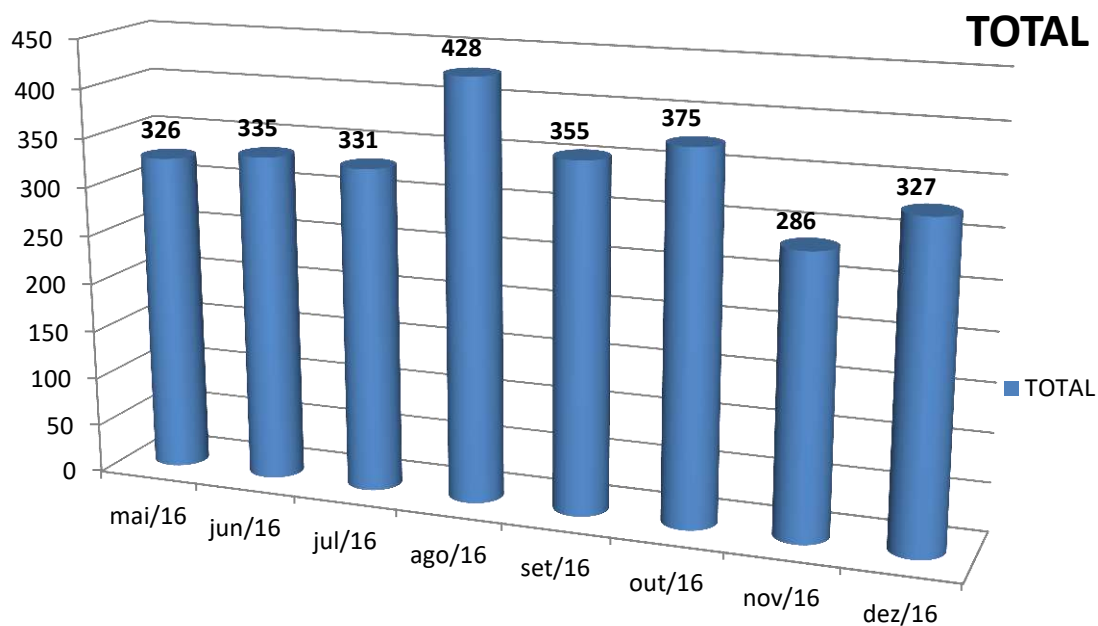
Total de usuários classificados como risco amarelo



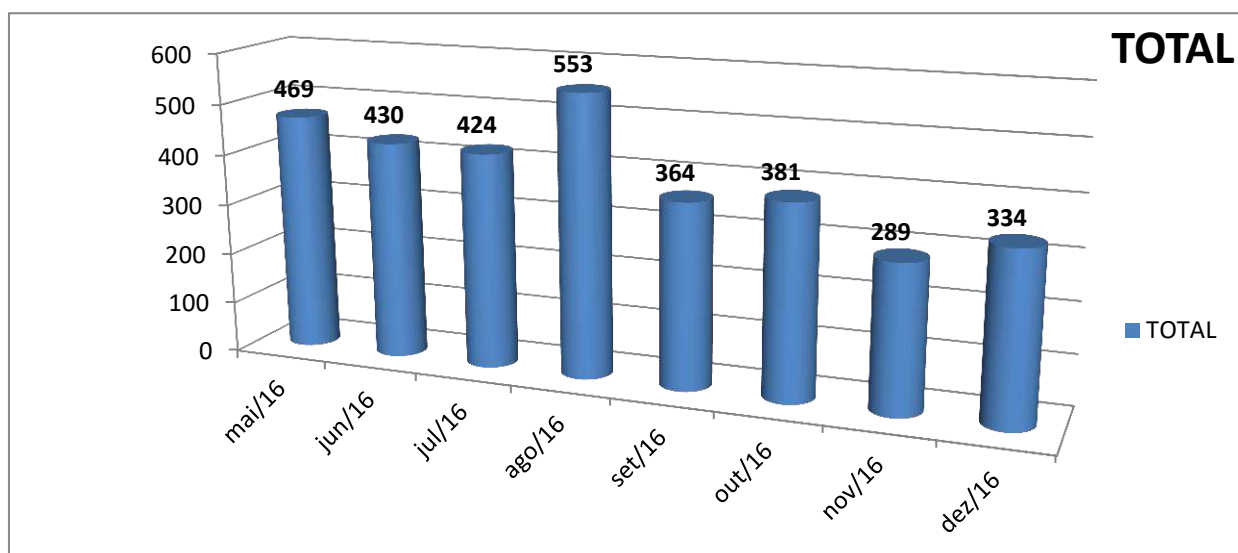
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde acolhimento até o atendimento médico.



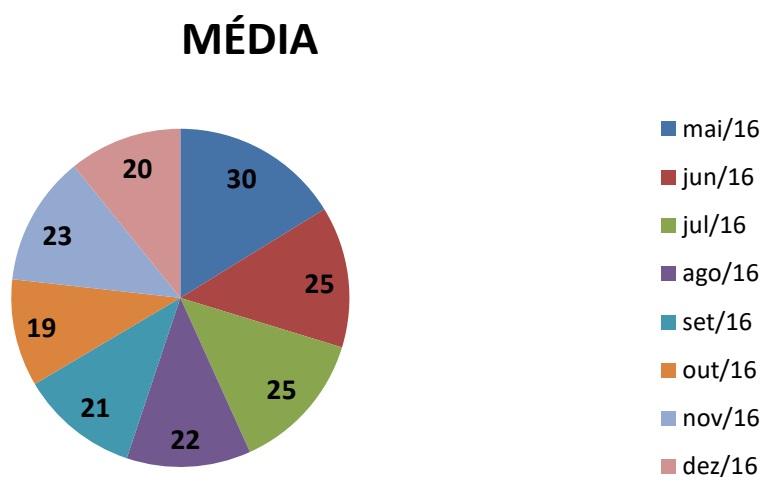
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 30$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.



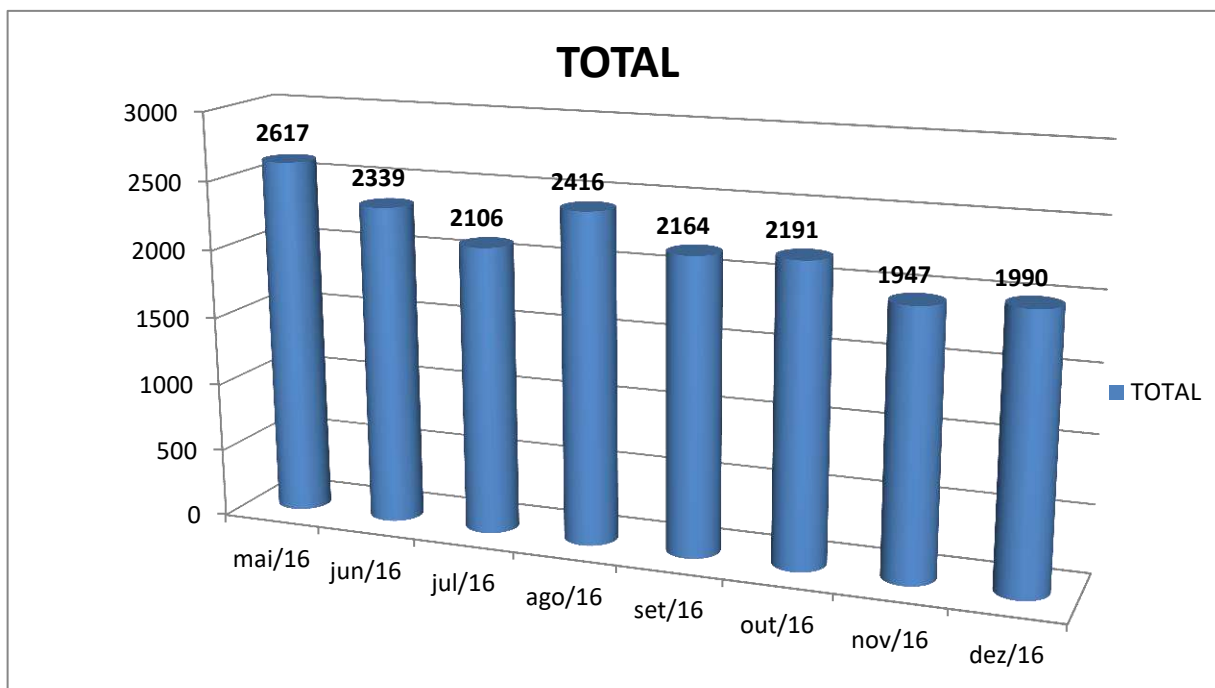
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde acolhimento até o atendimento médico.



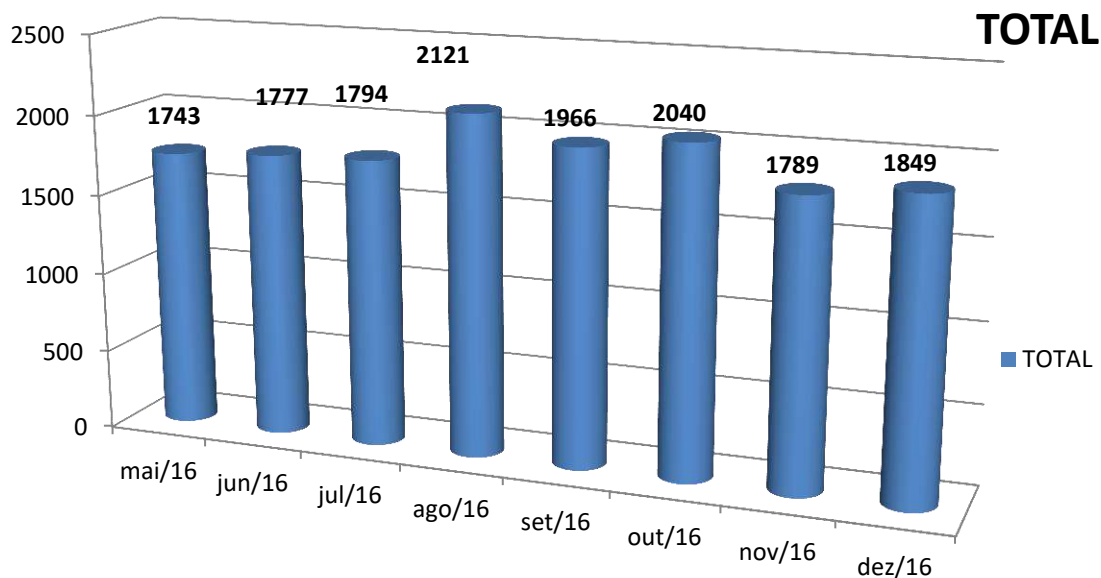
Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo



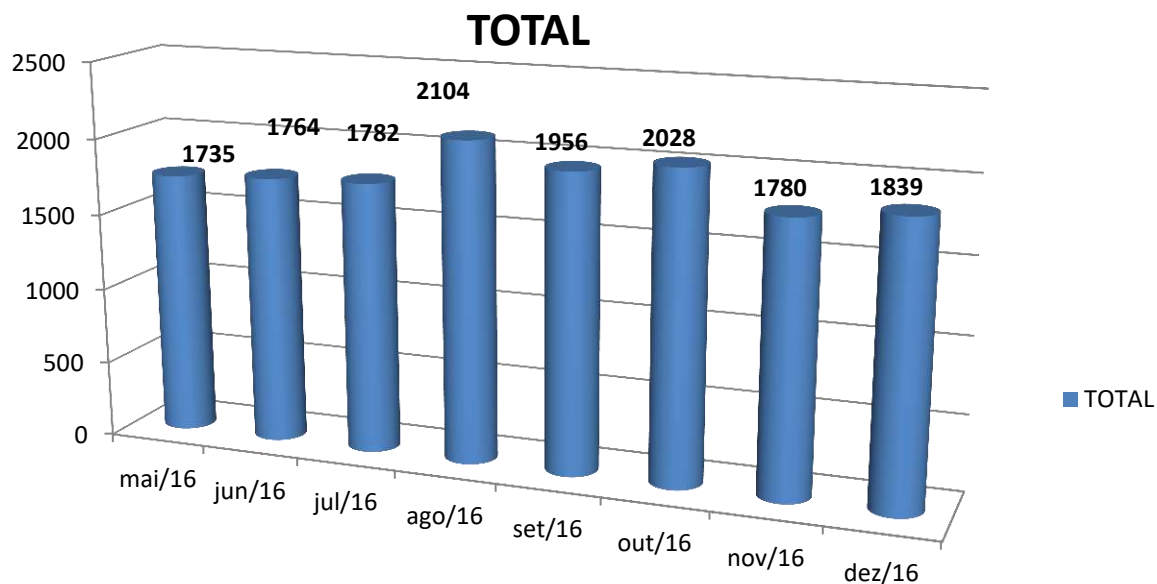
Total de usuários classificados como risco verde



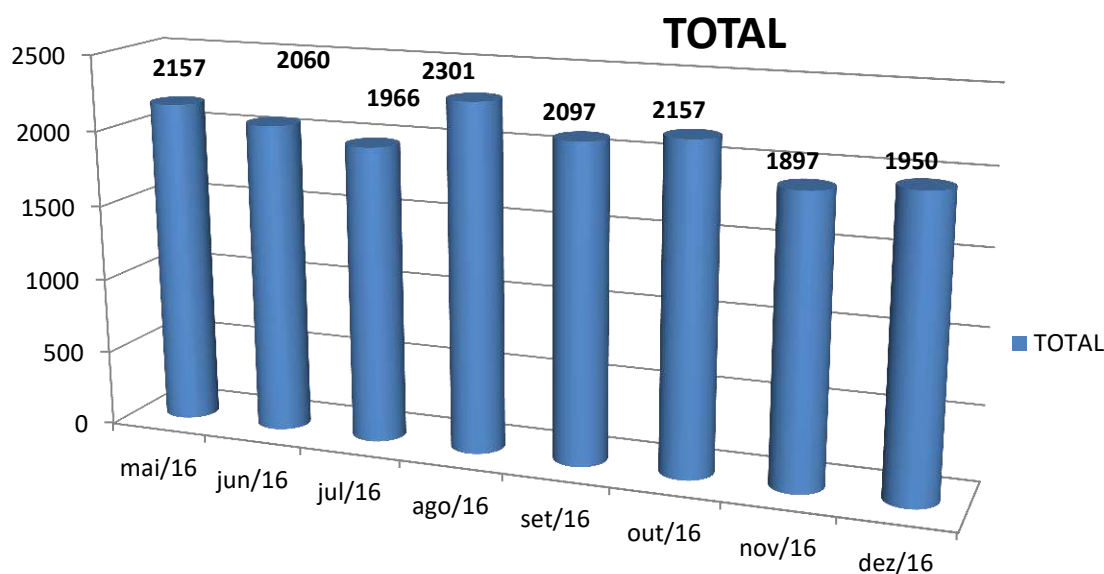
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.



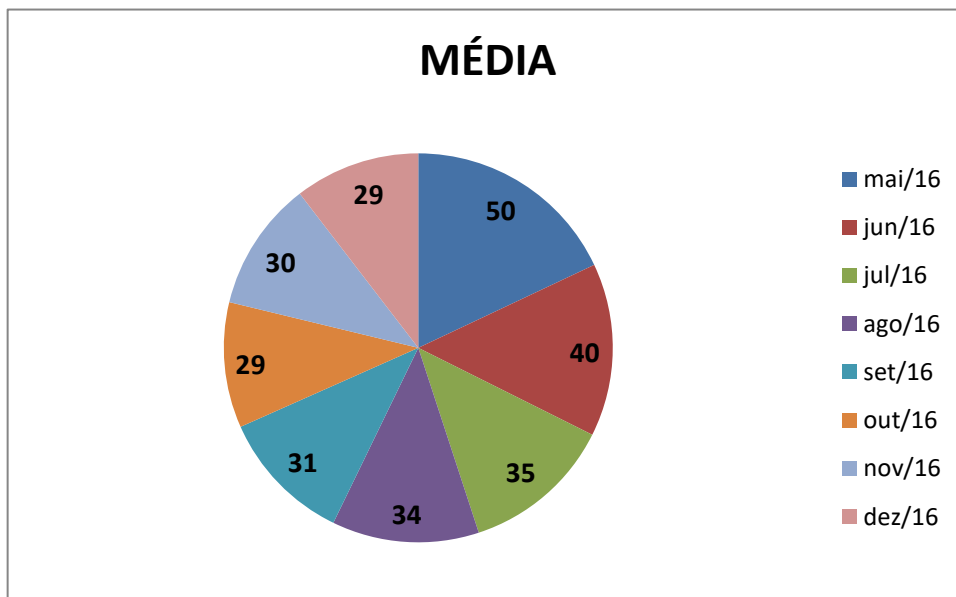
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 60$  minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.



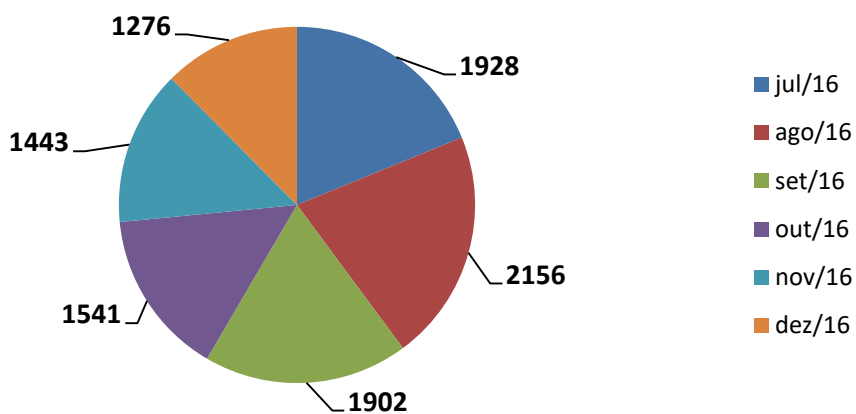
Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo  $\leq 90$  minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.



Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde.



Total de Atendimento no Laboratório





**% DE DESEMPENHO DOS INDICADORES DURANTE O ANO DE 2016 (MAIO A DEZEMBRO, com exceção de exames laboratoriais cujo período considerado é de JULHO a DEZEMBRO)**

Indicador	% Desempenho no Período
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Total)</b>	<p><b>67232 (maio) → 31790 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>52,72%</b>.</p> <p>Média: 41286 Pico: 67232 (maio) Menor ocorrência: 31373 (setembro)</p>
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Média)</b>	<p><b>16 min (maio) → 10 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>37,50%</b>.</p> <p>Média: 11,38 min Pico: 16 min (maio) Menor ocorrência: 9 min (setembro)</p>
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, <b>(Total)</b>	<p><b>167159 (maio) → 85949 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>48,58%</b>.</p> <p>Média: 91853,62 Pico: 167159 (maio) Menor ocorrência: 85949 (dezembro)</p>

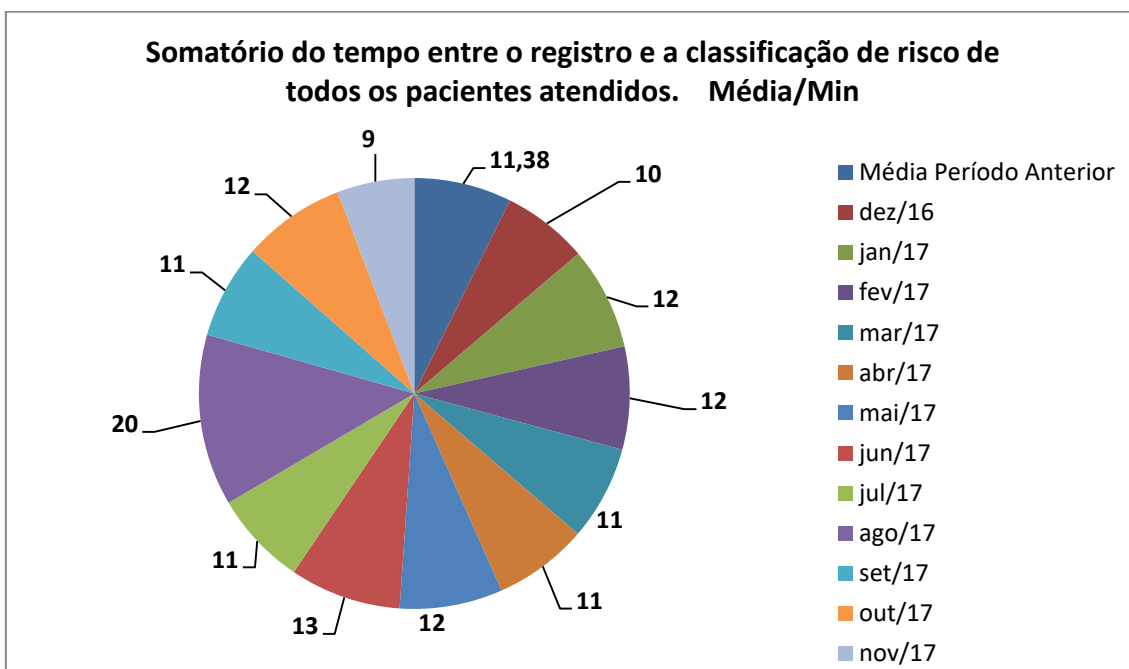
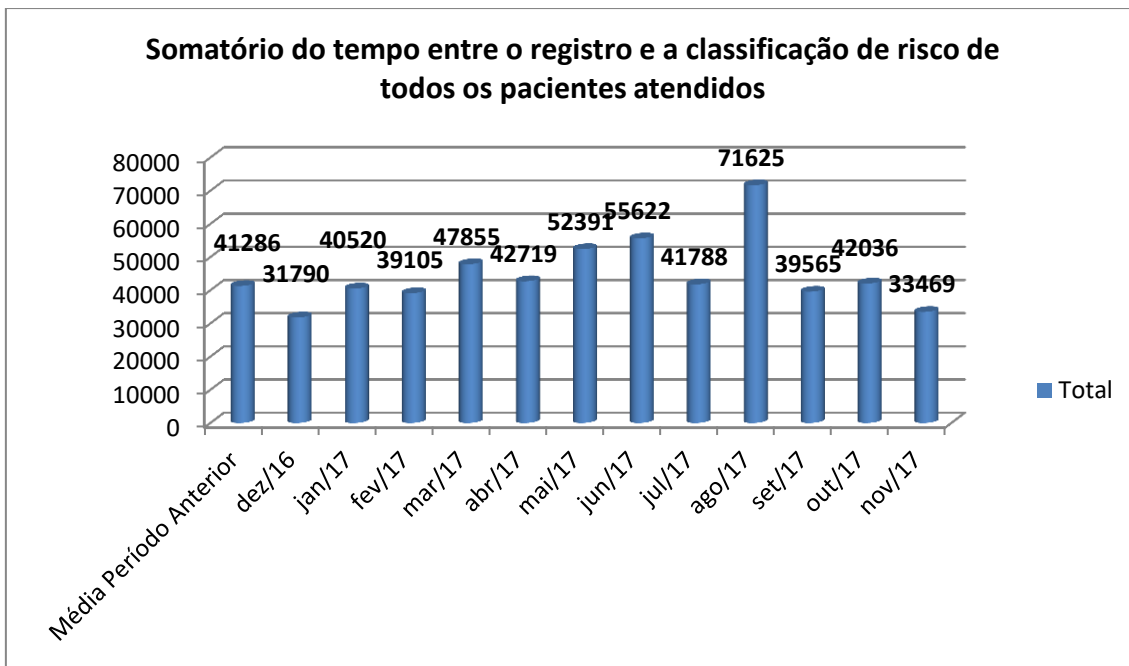
Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, ( <b>Média</b> )	<p><b>38 min (maio)</b> → <b>23 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>39,47%</b>.</p> <p>Média: 27,38 min    Pico: 38 min (maio)    Menor ocorrência: 23 min (outubro e dezembro)</p>
Total de usuários classificados como risco amarelo ( <b>Total</b> )	<p><b>550 (maio)</b> → <b>405 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no número de usuários classificados como risco amarelo: Diminuição de <b>26,36 %</b>.</p> <p>Média: 472,75    Pico: 590 (agosto)    Menor ocorrência: 387 (novembro)</p>
Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico. ( <b>Total</b> )	<p><b>332 (maio)</b> → <b>389 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>17,17 %</b>.</p> <p>Média: 384,75    Pico: 445 (outubro)    Menor ocorrência: 332 (maio)</p>

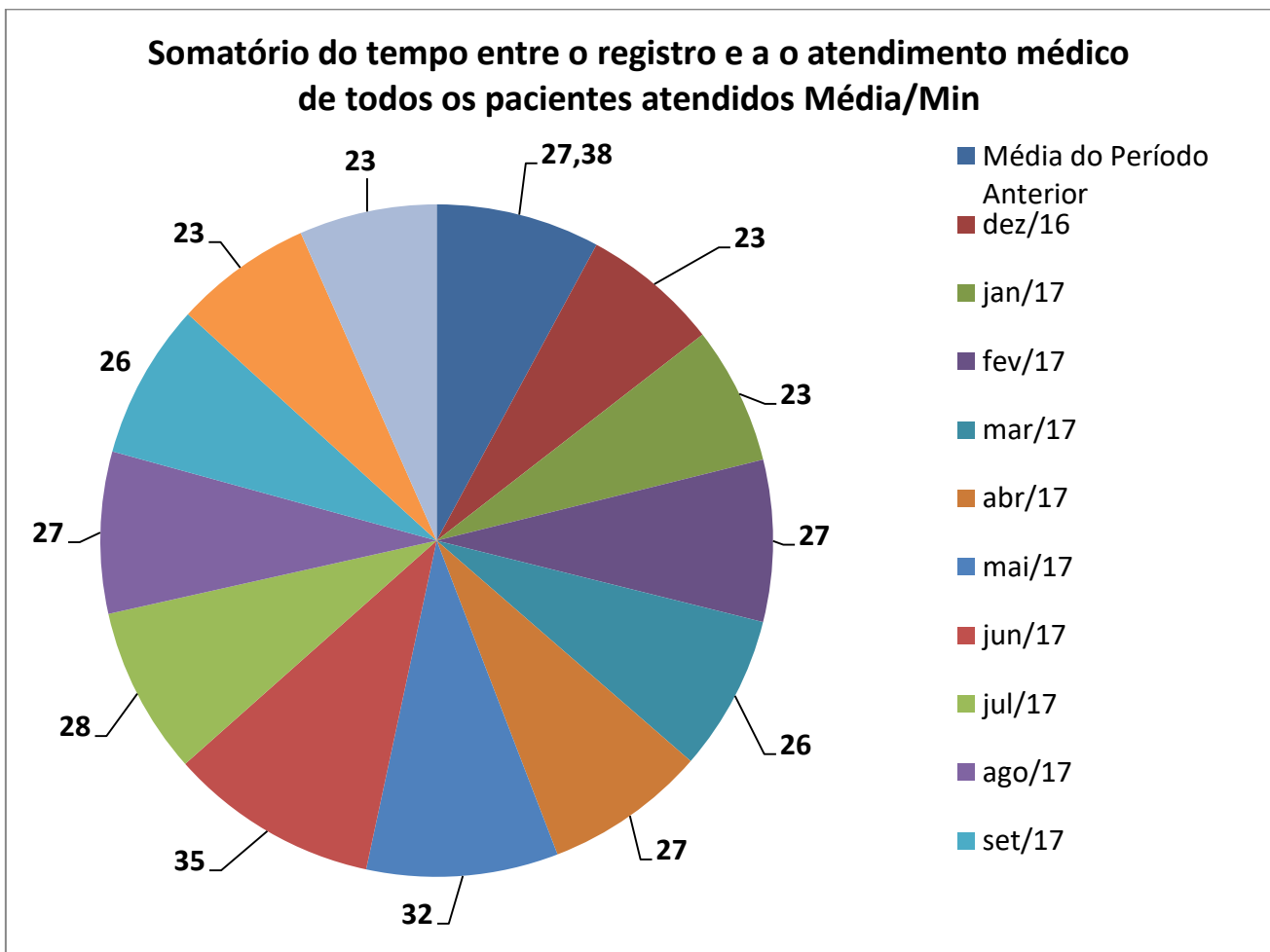
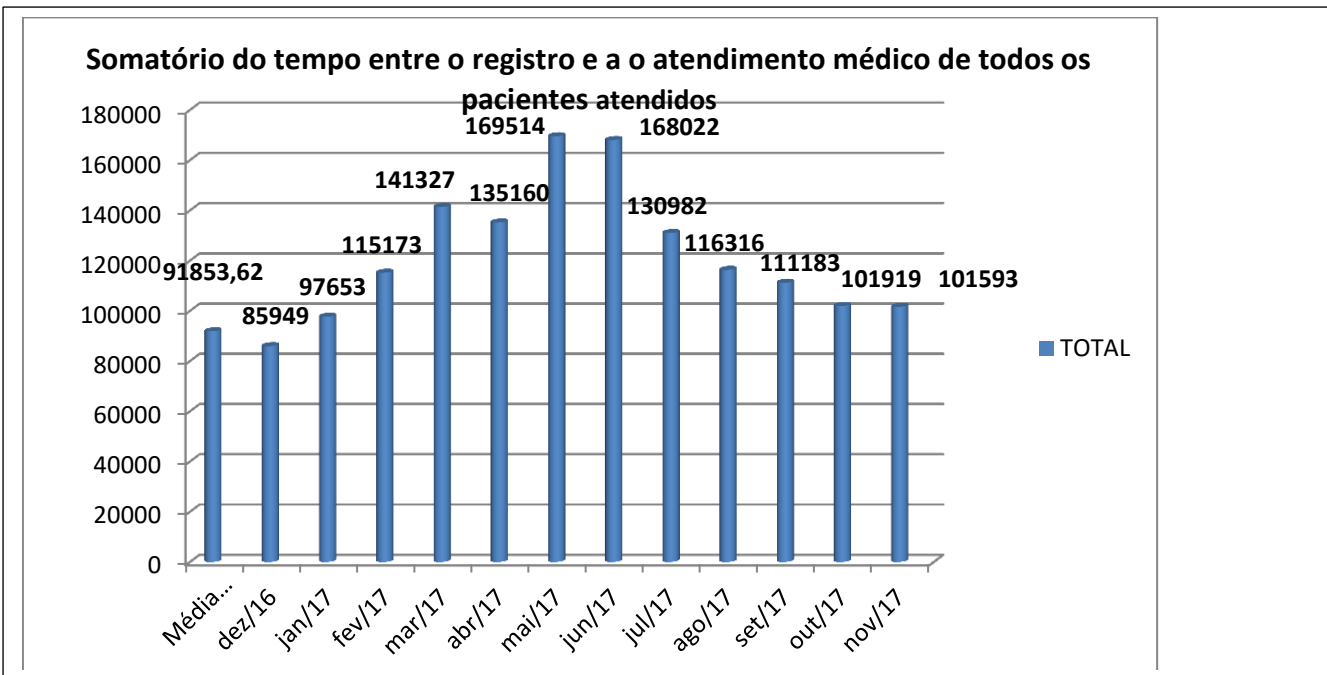
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>326 (maio)</b> → <b>327 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>0,31 %</b>.</p> <p>Média: 345,37 Pico: 428 (agosto) Menor ocorrência: 286 (novembro)</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>469 (maio)</b> → <b>334 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>28,78 %</b>.</p> <p>Média: 405,50 Pico: 553 (agosto) Menor ocorrência: 289 (novembro)</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo <b>(Média)</b></p>	<p><b>30 min (maio)</b> → <b>20 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>33,33 %</b>.</p> <p>Média: 23,12 min Pico: 30 min (maio) Menor ocorrência: 19 (outubro)</p>

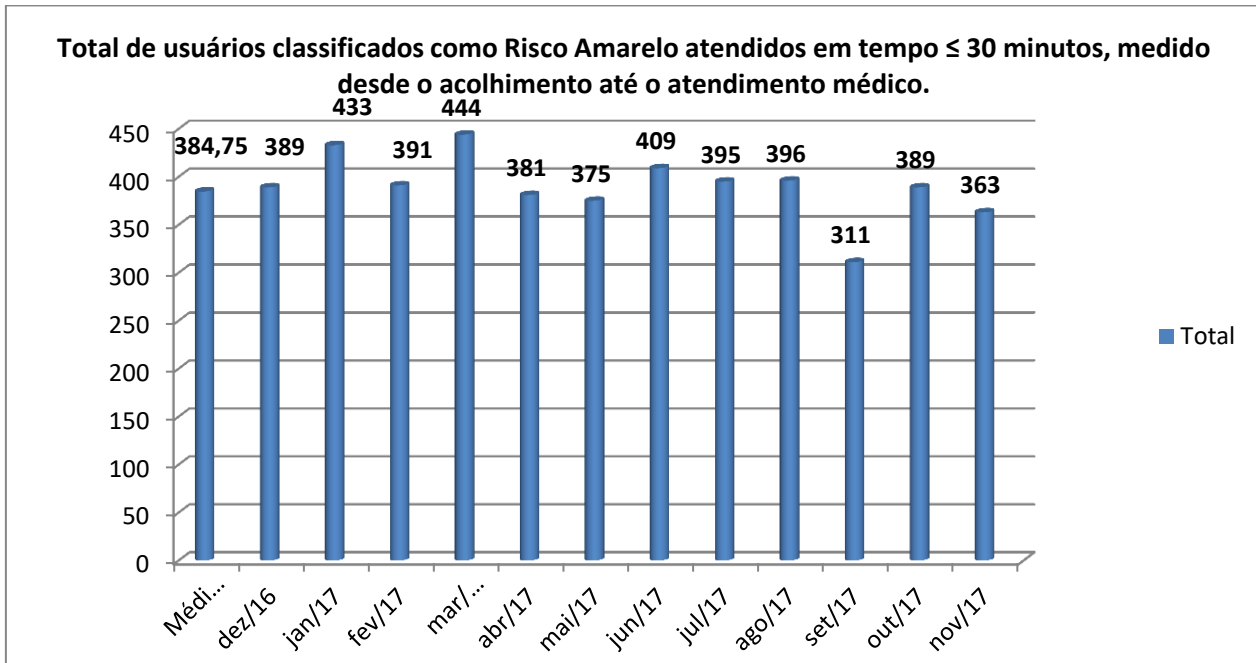
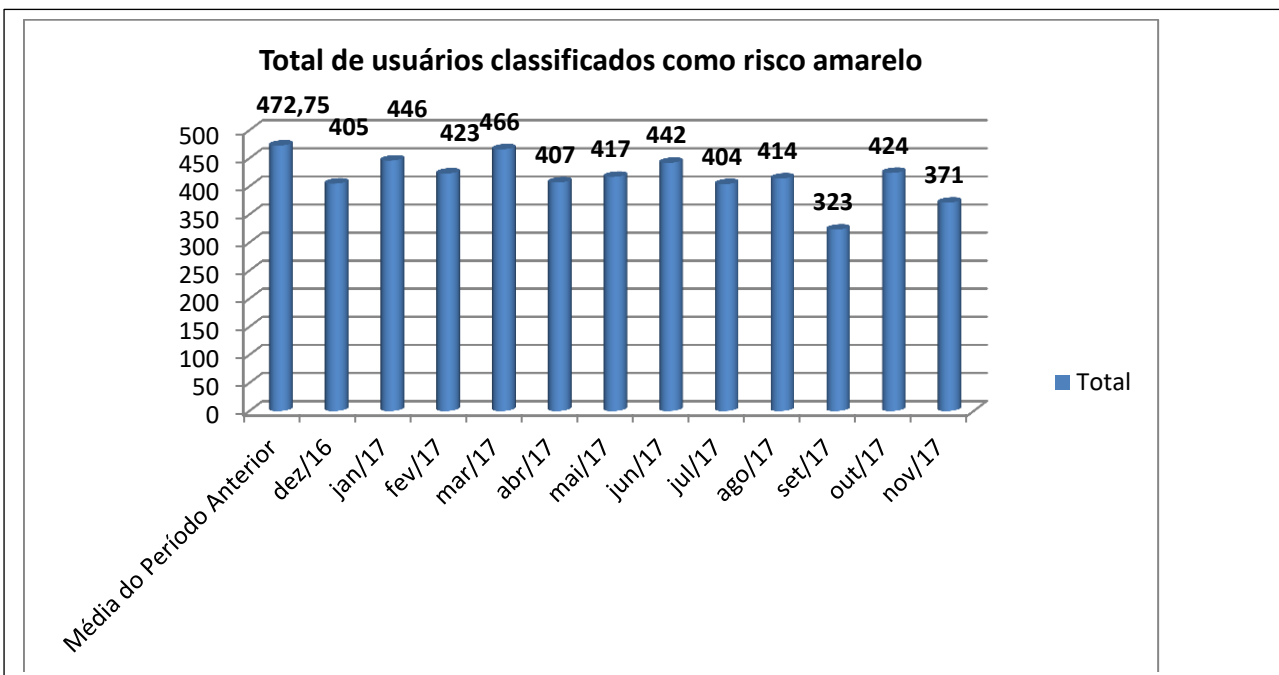
<p>Total de usuários classificados como risco verde <b>(Total)</b></p>	<p><b>2617 (maio)</b> → <b>1990 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no total de usuários classificados como risco verde: Diminuição de <b>23,96 %</b>.</p> <p>Média: 2221,25 Pico: 2617 (maio) Menor ocorrência: 1947 (novembro)</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>1743 (maio)</b> → <b>1849 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>0,81 %</b>.</p> <p>Média: 1884,88 Pico: 2121 (agosto) Menor ocorrência: 1743 (maio)</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>1735 (maio)</b> → <b>1839 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Aumento de <b>5,99 %</b>.</p> <p>Média: 1873,50 Pico: 2104 (agosto) Menor ocorrência: 1735 (maio)</p>

<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo <math>\leq</math> 90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico (<b>Total</b>)</p>	<p><b>2157 (maio)</b> → <b>1950 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>9,60 %</b>.</p> <p>Média: 2073,12 Pico: 2301 (agosto) Menor ocorrência: 1897 (novembro)</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde (<b>Média</b>)</p>	<p><b>50 min (maio)</b> → <b>29 min (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Diminuição de <b>42,00 %</b>.</p> <p>Média: 34,75 min Pico: 50 min (maio) Menor ocorrência: 29 min (outubro e dezembro)</p>
<p>Número de Pacientes Atendidos no Laboratório (<b>Total</b>)</p>	<p><b>1928 (julho)</b> → <b>1276 (dezembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no número de usuários atendidos no laboratório: Diminuição de <b>33,82 %</b>.</p> <p>Média: 1707,67 Pico: 2156 (agosto) Menor ocorrência: 1276 (dezembro)</p>

**REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO DESEMPENHO DOS INDICADORES CONSIDERANDO A MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (MAIO a DEZEMBRO/2016), O MÊS DEZEMBRO/2016, JANEIRO a NOVEMBRO / 2017.**

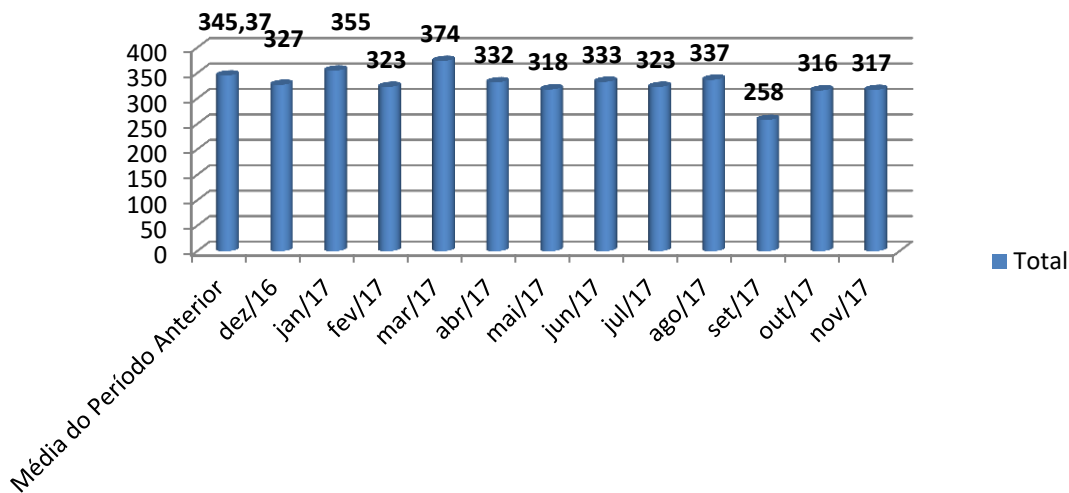




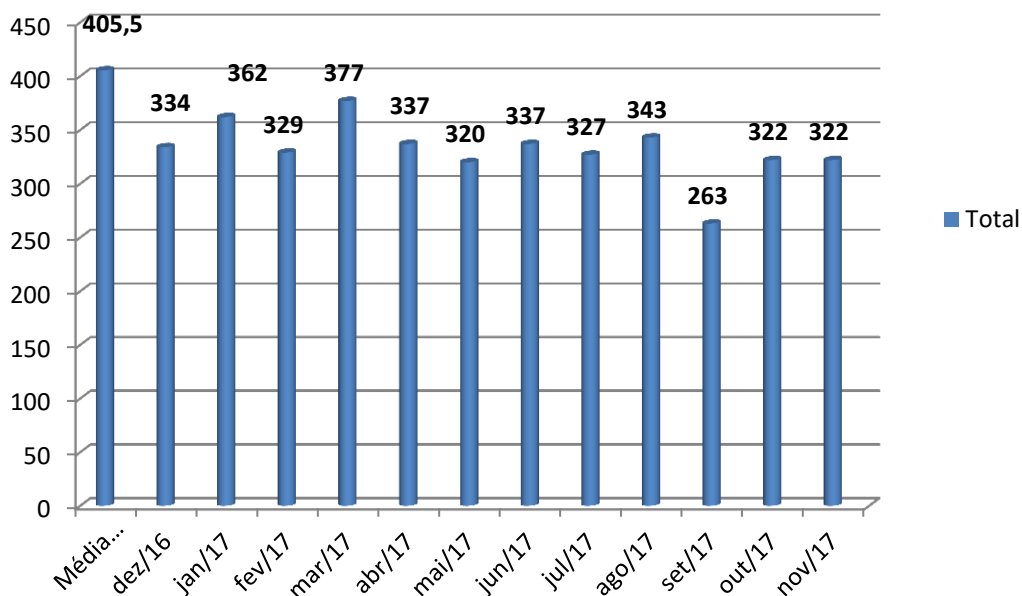




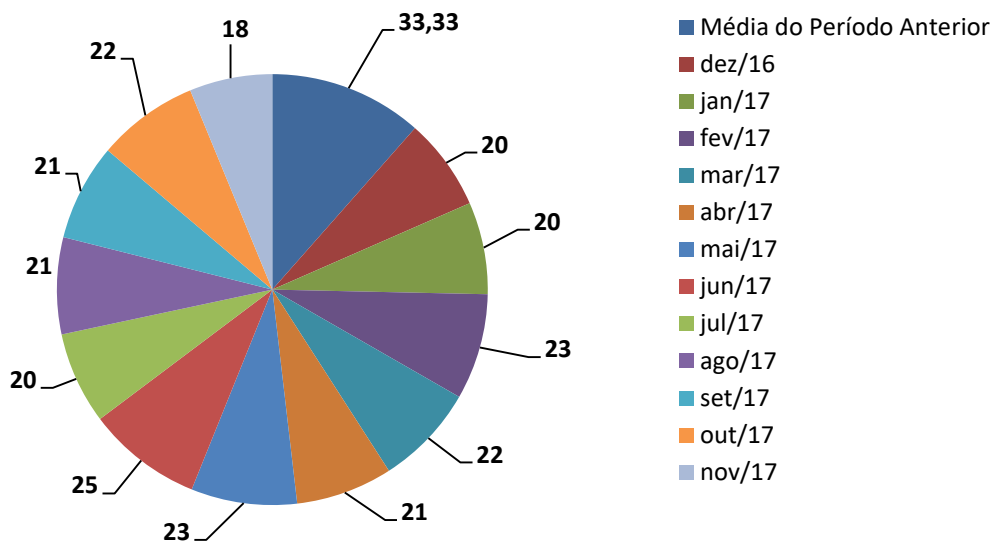
**Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq$  30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.**



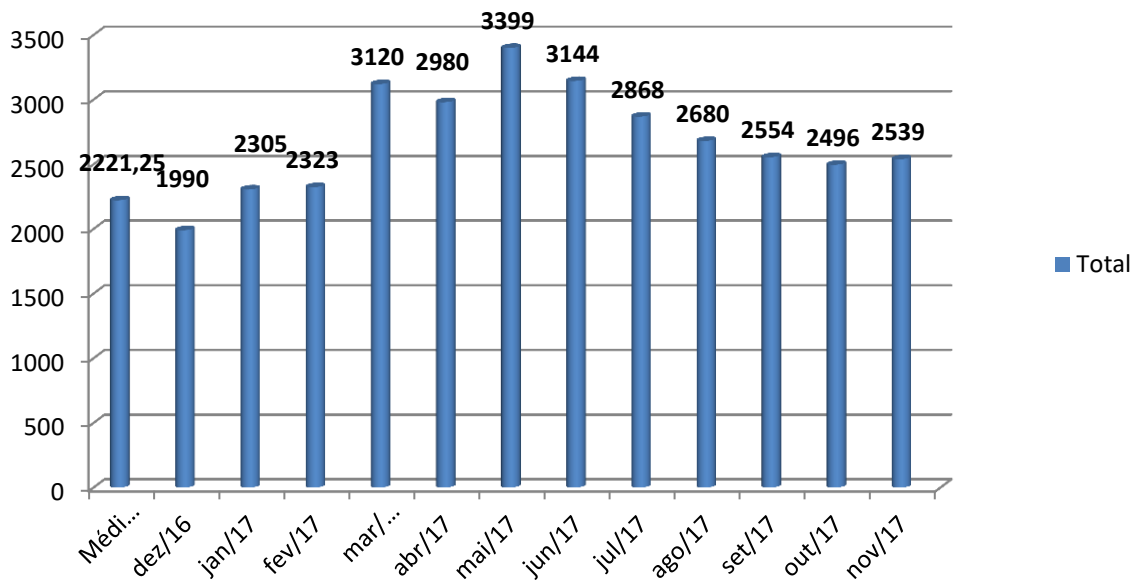
**Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo  $\leq$  60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.**



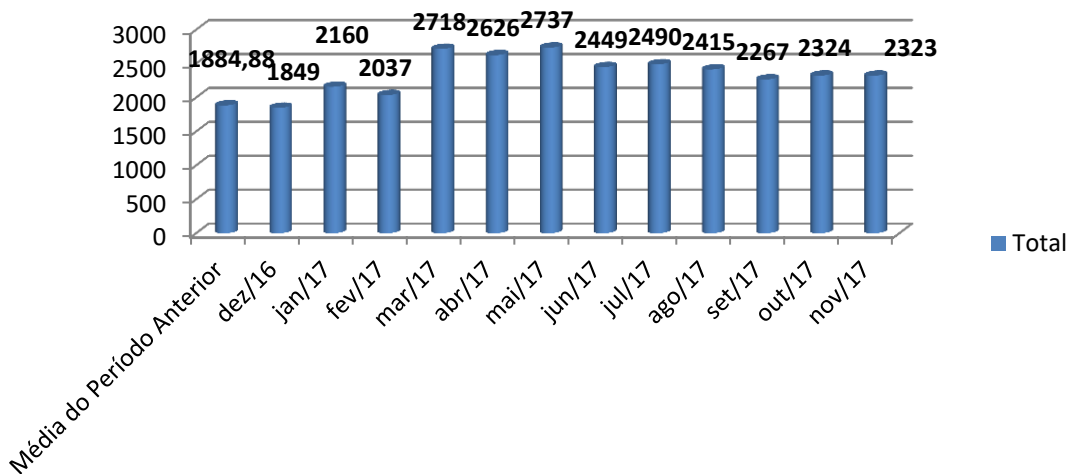
### Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo Média/Min



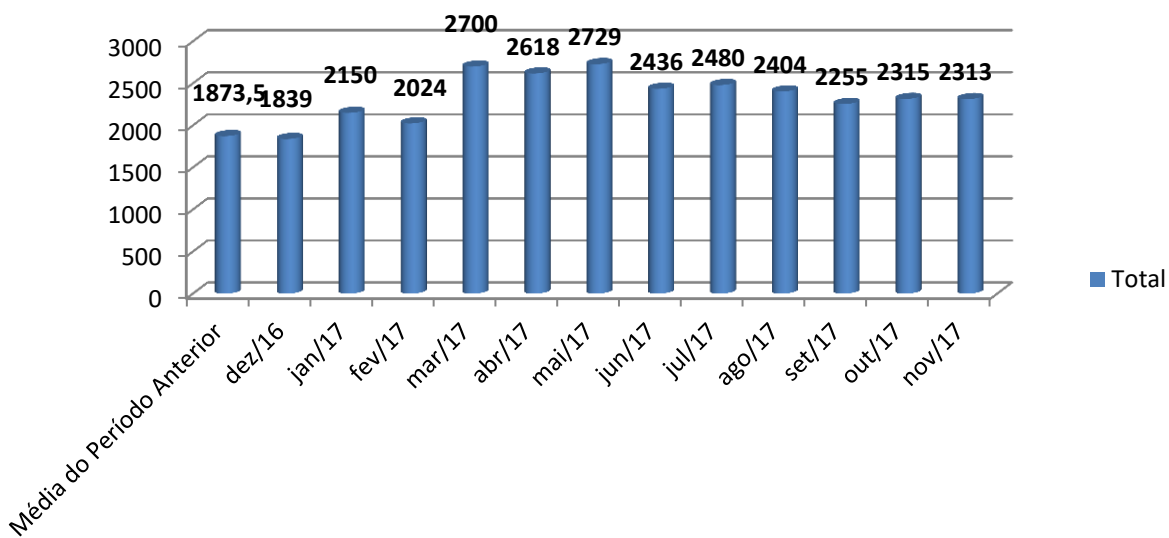
### Total de usuários classificados como risco verde



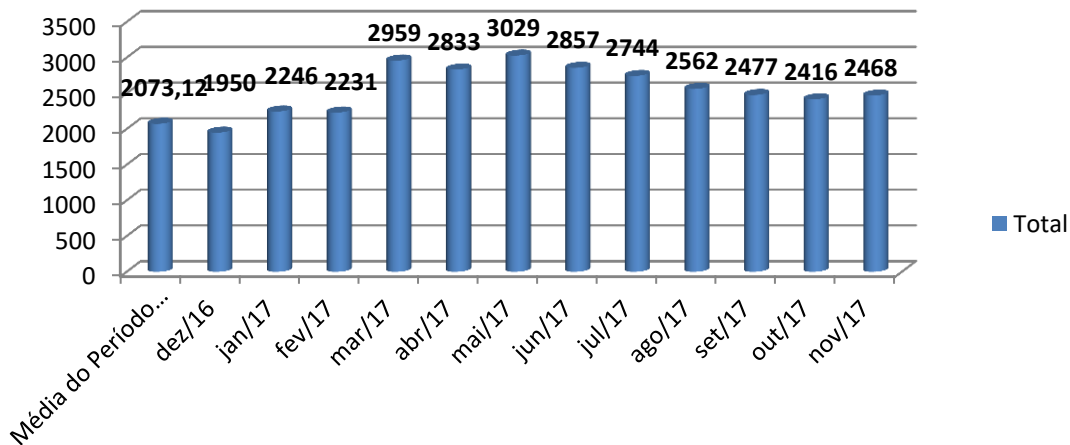
**Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.**



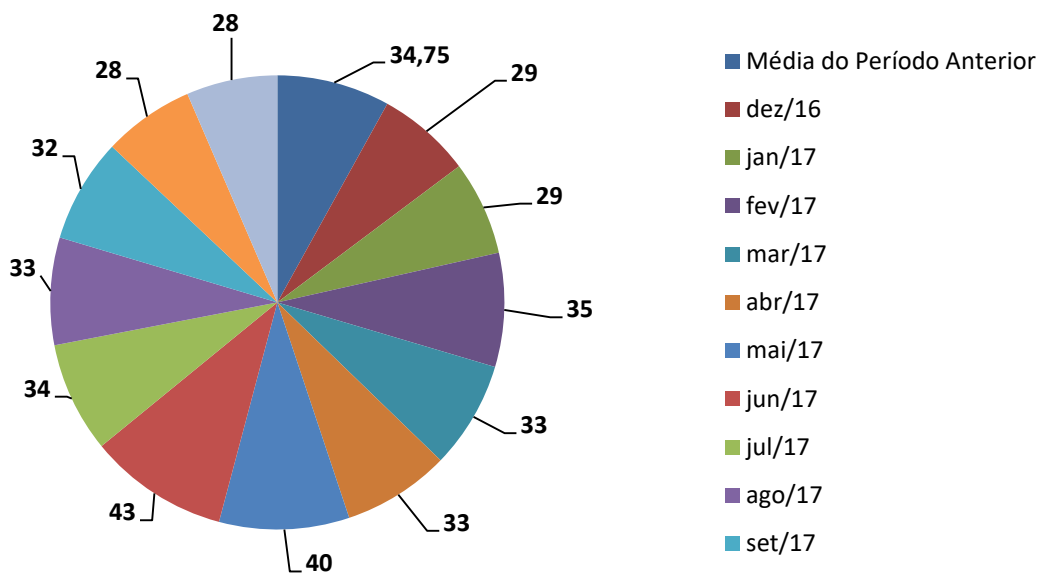
**Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico.**

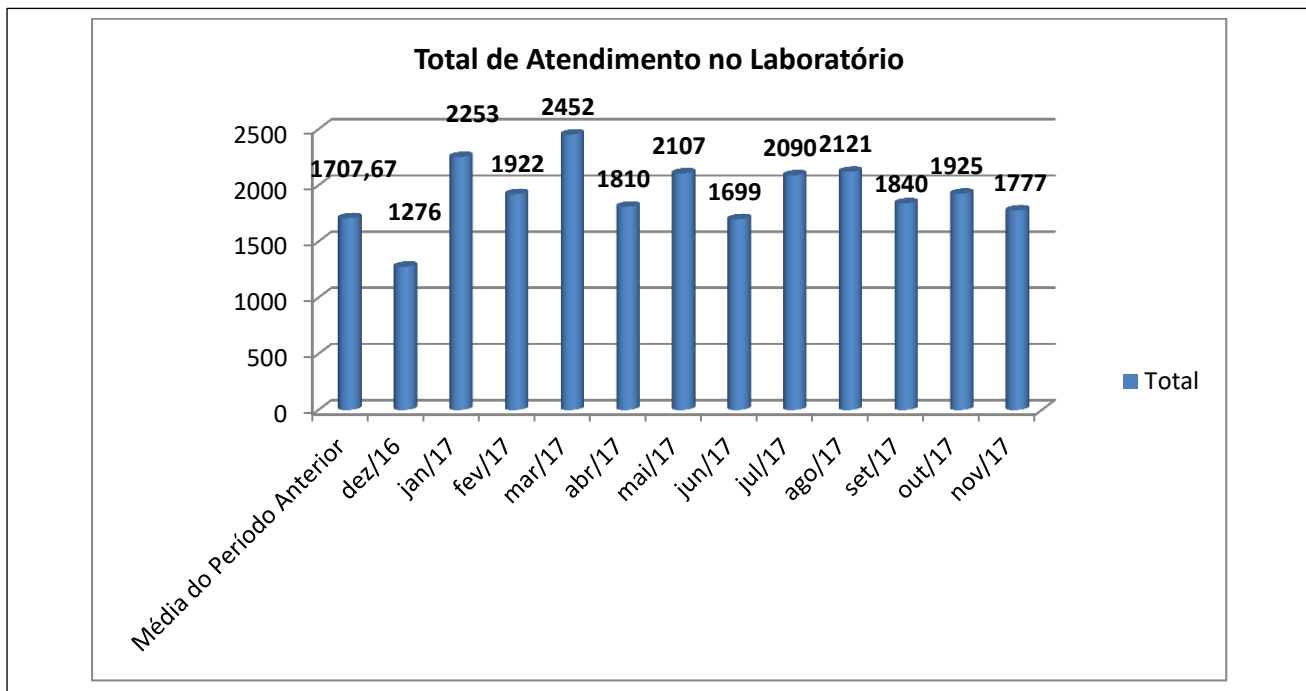


**Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico.**



**Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde.**





**% DE DESEMPENHO DOS INDICADORES DURANTE OS MESES DE JULHO, AGOSTO e SETEMBRO/2017.**

Indicador	% Desempenho no Período
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Total)</b>	<p><b>39656 (setembro) → 42036 (outubro) → 33469 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de registro: Houve um aumento de <b>6,24%</b> no tempo de espera comparando Setembro e Outubro, diminuindo no mês de Novembro. Diminuição de <b>20,38%</b>.</p>
Somatório do tempo entre o registro e a classificação de risco de todos os pacientes atendidos <b>(Média)</b>	<p><b>11 min (setembro) → 12 min (outubro) → 09 min (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> O tempo médio aumentou entre Setembro e Outubro em <b>9,09%</b>, diminuindo no mês de Novembro. Diminuição de <b>25,00%</b>.</p>
Somatório do tempo entre o registro e o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, <b>(Total)</b>	<p><b>111183 (setembro) → 101919 (outubro) → 101593 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera: Houve um aumento de <b>8,33%</b> no tempo de espera entre Setembro e Outubro, voltando a diminuir no mês de Novembro. Diminuição de <b>0,32%</b>.</p>

<p>Somatório do tempo entre o registro e a o atendimento médico de todos os pacientes atendidos, (<b>Média</b>)</p>	<p><b>26 min (setembro)</b> → <b>23 min (outubro)</b> → <b>23 min (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Entre Setembro e Outubro houve uma diminuição em um percentual de <b>11,54%</b>, permanecendo no mês de Novembro.</p>
<p>Total de usuários classificados como risco amarelo (<b>Total</b>)</p>	<p><b>323 (setembro)</b> → <b>371 (outubro)</b> → <b>371 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> O número de usuários classificados como risco amarelo aumentou entre Setembro e Outubro em um percentual de <b>31,27%</b>, permanecendo no mês de Novembro.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico. (<b>Total</b>)</p>	<p><b>311 (setembro)</b> → <b>389 (outubro)</b> → <b>363 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Setembro e Outubro: Aumento de <b>25,08%</b>, diminuindo no mês de Novembro. Diminuição de <b>6,68%</b></p>

<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 30 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>258 (setembro) → 316 (outubro) → 317 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Setembro e Outubro: Aumento de <b>22,48%</b>, diminuindo em Novembro em um percentual de <b>0,32%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>263 (setembro) → 322 (outubro) → 322(novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Setembro e Outubro: Aumento de <b>22,43%</b>, permanecendo no mês de Novembro.</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco amarelo <b>(Média)</b></p>	<p><b>21 min (setembro) → 22 min (outubro) → 18 min (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Entre Setembro e Outubro, a média aumentou em <b>4,76%</b>, diminuindo em <b>18,18%</b> no mês de Novembro.</p>



<p>Total de usuários classificados como risco verde <b>(Total)</b></p>	<p><b>2554 (setembro) → 2496 (outubro) → 2539 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> O número de usuários classificados como risco verde diminuiu entre Setembro e Outubro em um percentual de <b>2,27%</b>, aumentando em Novembro em <b>1,72%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>2267 (setembro) → 2324 (outubro) → 2323 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Setembro e Outubro: Aumento em um percentual de <b>2,51%</b>, diminuindo em Novembro em <b>0,04%</b>.</p>
<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo ≤ 60 minutos, medido desde o registro até o atendimento médico <b>(Total)</b></p>	<p><b>2255 (setembro) → 2315 (outubro) → 2313 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Setembro e Outubro: Aumento em um percentual de <b>2,66%</b>, diminuindo em Novembro em <b>0,09%</b>.</p>

<p>Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo <math>\leq</math> 90 minutos, medido desde o acolhimento até o atendimento médico (<b>Total</b>)</p>	<p><b>2477 (setembro)</b> → <b>2416 (outubro)</b> → <b>2468 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no tempo de espera entre Setembro e Outubro: Diminuição em um percentual de <b>2,46%</b>, aumentando em Novembro em <b>2,15%</b>.</p>
<p>Média do tempo entre o registro e o atendimento médico dos pacientes classificados com risco verde (<b>Média</b>)</p>	<p><b>32 min (setembro)</b> → <b>28 min (outubro)</b> → <b>28 min (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Entre Setembro e Outubro, a média diminuiu em um percentual de <b>12,5%</b>, permanecendo no mês de Novembro.</p>
<p>Número de Pacientes Atendidos no Laboratório (<b>Total</b>)</p>	<p><b>1840 (setembro)</b> → <b>1925 (outubro)</b> → <b>1777 (novembro)</b></p> <p><b>Resultado no Período:</b> Evolução registrada no total de usuários atendidos entre Setembro e Outubro: Aumento em um percentual de <b>4,62%</b>, diminuindo em Novembro em <b>7,69%</b>.</p>

## 3.2 ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

### 3.2.1. Visitas Operacionais

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais dos Sistemas de Informação.

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 dos Sistemas, verificando "*in loco*" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe.

No período não ocorreu Visita Técnica Operacional à Unidade.

### 3.2.2. Suporte Técnico

As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

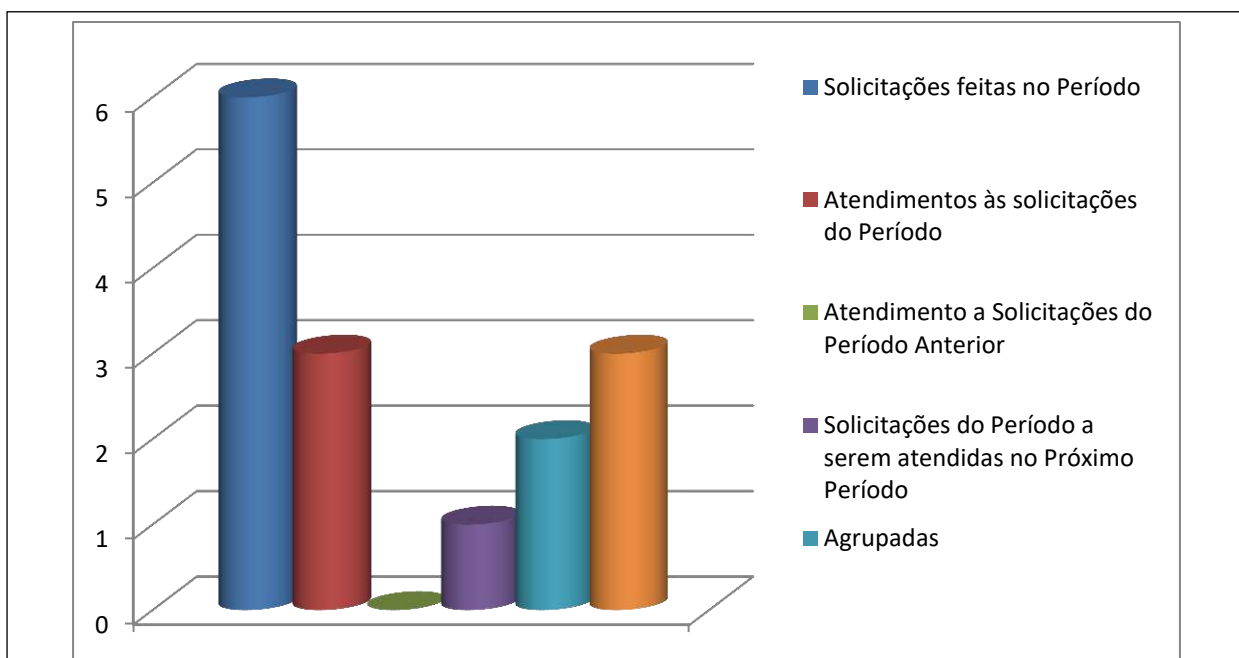
O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

**a) Por Atividade**

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	06
Atendimentos às solicitações do período considerado	03
Solicitações do Período anterior atendida	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Agrupadas	02
Total de Atendimentos no período	03

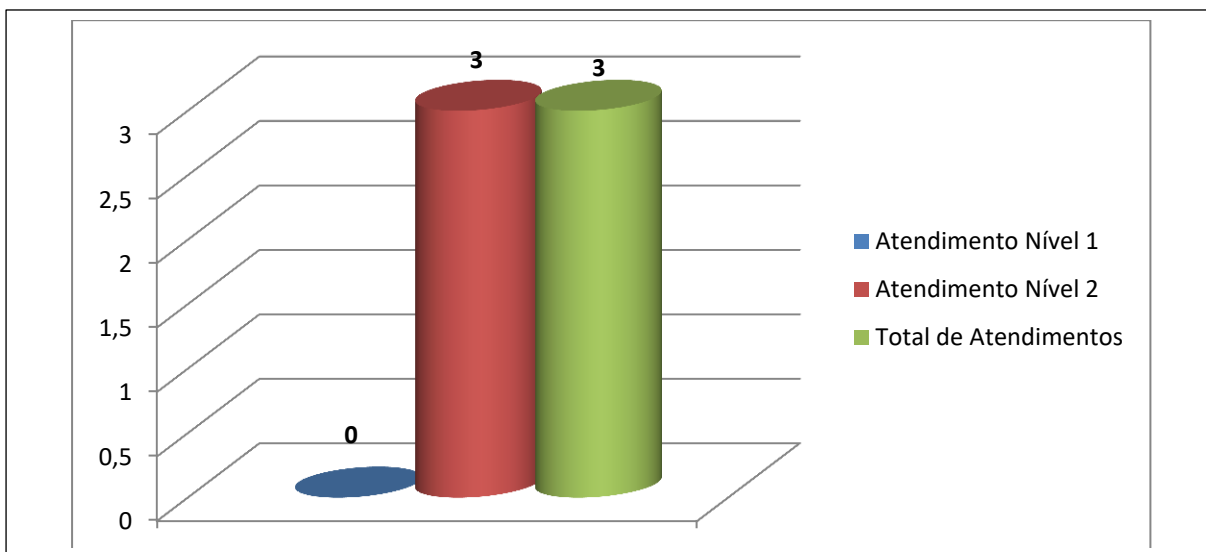
Não ocorreram chamados via *service desk*, no período.



**b) Por Nível de Atendimento**

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	00
Atendimentos Nível 2	03
Total de Atendimentos no período	03

Não ocorreram chamados via *service desk*, no período.



Chamados via *whatsapp* no período:

**X** Não ocorreram chamados (*whatsapp*) no período.

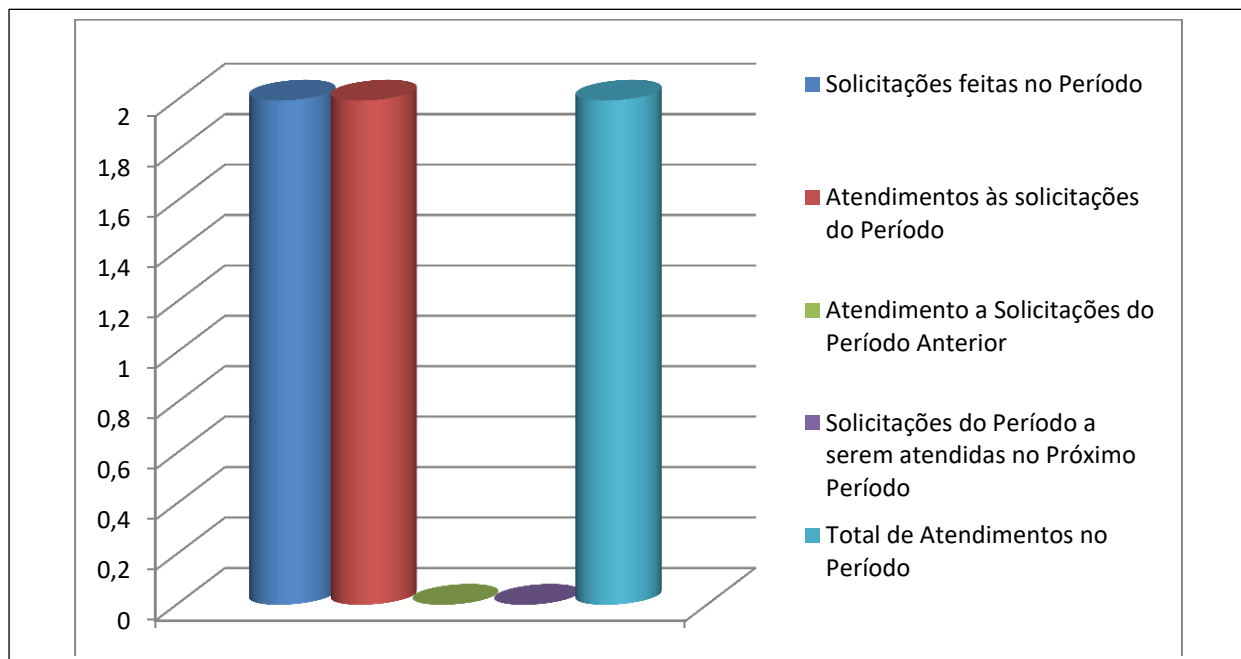
**Observação:** Reitera-se que o canal de atendimento: [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br) deve ser usado para toda e qualquer solicitação de suporte técnico. Esse canal disponibilizado pela Empresa gera número de controle (ticket) para cada chamado, registro do profissional solicitante, registro do profissional atendente, assim como, data de criação e data de encerramento e/ou *status* da solicitação.

### 3.2.3. Geração de Produção para Faturamento

O módulo de Faturamento do KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria Municipal de Saúde de Pinheiral.

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



### 3.3 ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais e as Manutenções dos Sistemas.

#### 3.3.1 Manutenção

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pelo Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa.

As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

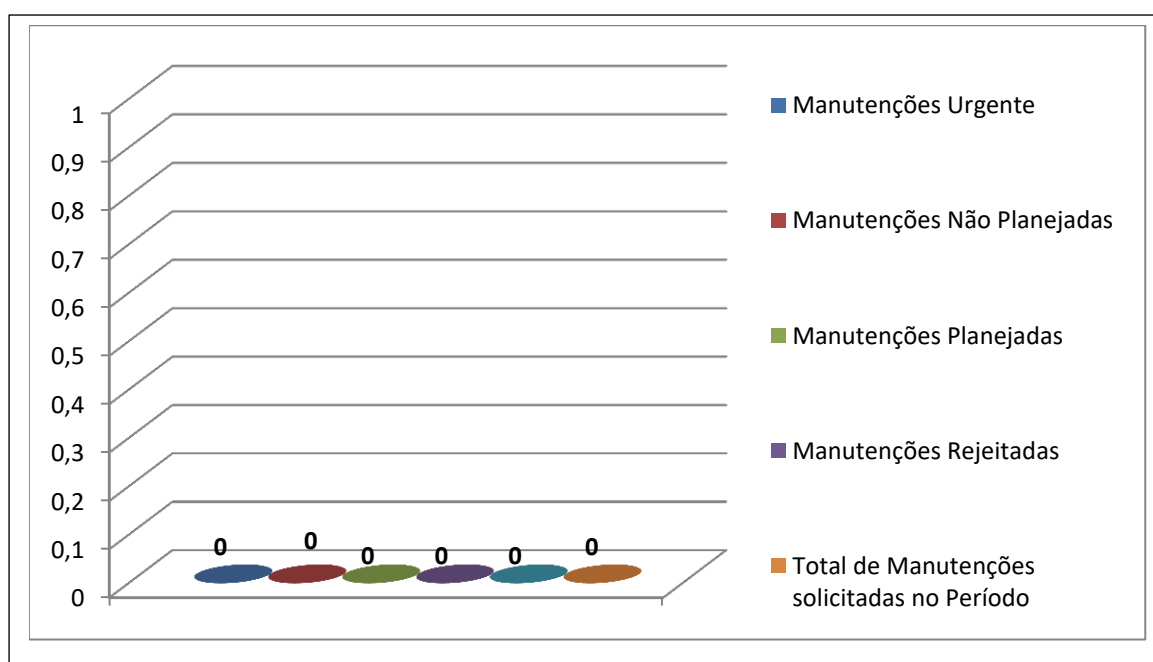
A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistemas, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulação dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação dos Sistemas e Treinamentos de usuários.

Resultado do Período:

**- Sistema KLINIKOS**

Evento	Total
Solicitação de manutenções Urgente	00
Solicitação de manutenções Não Planejadas	00
Solicitação de manutenções Planejadas	00
Solicitação de manutenções Evolutivas/ Adaptativas	00
Total de solicitações de manutenção no período	00
Total de Manutenções realizadas no Período	00

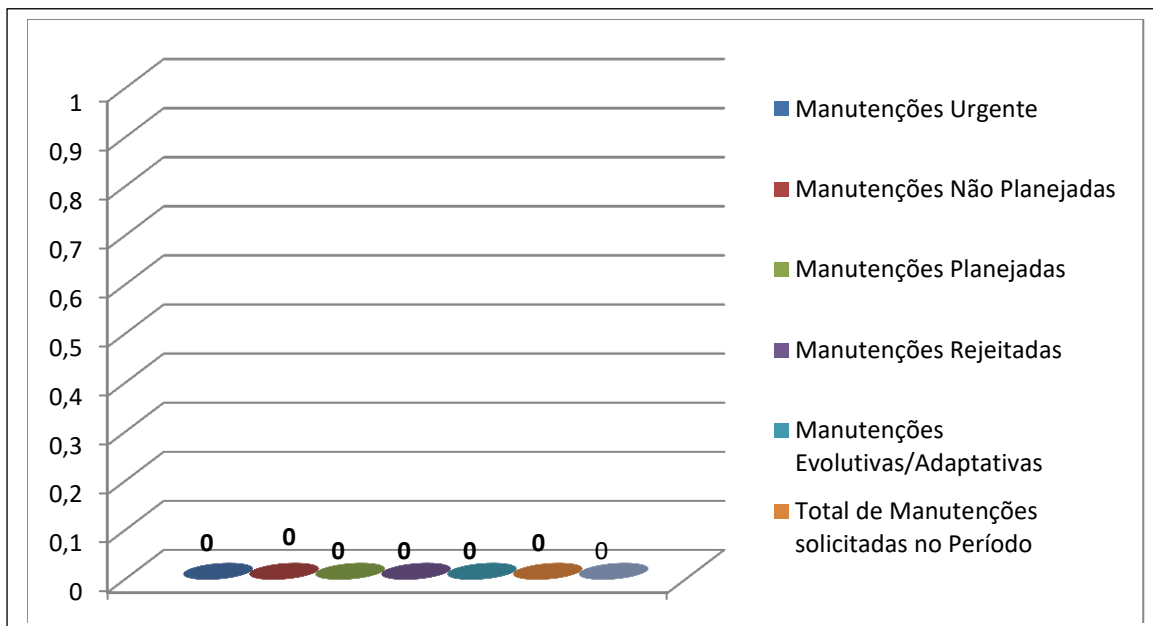
**X** Não Foram solicitadas manutenções no período



**- Sistema STOK**

Evento	Total
Solicitação de manutenções Urgente	00
Solicitação de manutenções Não Planejadas	00
Solicitação de manutenções Planejadas	00
Solicitação de manutenções Evolutivas/ Adaptativas	00
Total de solicitações de manutenção no período	00
Total de Manutenções realizadas no Período	00

**X** Não Foram solicitadas manutenções no período



**3.3.2 Treinamento**

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO VIVA RIO e/ou Gestão do Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.



Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

### 3.3.3 Atividades Gerenciais

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

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.

Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram solicitadas reuniões técnicas no período
----------	--

### 3.4. CEO

Com a implantação do módulo odontológico da ferramenta tecnológica para aprimoramento e gestão da atenção básica, a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e o Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa terão o controle efetivo de toda a rotina de atendimento e dos pacientes que procuram no mínimo, os seguintes serviços:

- Diagnóstico bucal, com ênfase no diagnóstico e detecção do câncer de boca;
- Periodontia especializada;
- Cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros;
- Endodontia;
- Atendimento a portadores de necessidades especiais.

Empresa segue aguardando as condições necessárias para a implantação do módulo de saúde bucal.

### 3.5. PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho é o quadro que sintetiza a parte operacional do projeto. O Plano de Trabalho repete as informações das fases do Projeto, seguidas das atividades que são e serão realizadas. **As atividades são realizadas atendendo as demandas requisitadas pela Unidade.** O Plano de Trabalho é apresentado nos Relatórios de atividades mensais.

## 4. 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, o Hospital Municipal Prefeito Aurelino Gonçalves Barbosa deve estar adequado 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

# ANEXOS

**ANEXO I** – Mapa de Chamados

**ANEXO II** – Serviço Faturamento

**ANEXO III** – Relação de Profissionais (CNES)

**ANEXO IV** – Plano de Trabalho

# ANEXO I

**MAPA DE CHAMADOS PELO SISTEMA**  
**NOVEMBRO/2017**

Ticket	De	Descrição	Aplicação	Estado	Criado	Fechado
10154258	Queli Cristina Lorena dos Santos <quelisantos@vivario.org.br>	Prezados, Boa tarde.Solicito o envio dos indicadores de atendimento Pinheiral CompetênciaOutubro 2017.Desde de já, agradeço.Att,-- Queli LorenaAnalista de InformaçãoOS VivaRioRua do Russel, 76. 3º andarGlória - Rio de Janeiro-RJ(21) 2555-3750 ramal 3213	Sistema KLINIKOS	Nível Avançado	03/11/2017	
10154344	Queli Cristina Lorena dos Santos <quelisantos@vivario.org.br>	Solicito o envio dos Indicadores de Atendimento Pinheiral CompetênciaOutubro de 2017.Desde já, agradeço.Att,-- Queli LorenaAnalista de InformaçãoOS VivaRioRua do Russel, 76. 3º andarGlória - Rio de Janeiro-RJ(21) 2555-3750 ramal 3213	Módulo Faturamento	Fechado	06/11/2017	10/11/2017
10154347	Queli Cristina Lorena dos Santos <quelisantos@vivario.org.br>	Bom dia, Paulo. Como vai?Poderia enviar, por gentileza, os arquivos de produção BPA- I e BPA-Ccompetência 10/2017 de Pinheiral?Desde já, agradeço a gentileza.ABSAtt,-- Queli LorenaAnalista de InformaçãoOS VivaRioRua do Russel, 76. 3º andarGlória - Rio de Janeiro-RJ(21) 2555-3750 ramal 3213	Módulo Faturamento	Fechado	06/11/2017	06/11/2017
10155246	Queli Cristina Lorena dos Santos <quelisantos@vivario.org.br>	----- Mensagem encaminhada ----- De: Queli Cristina Lorena dos Santos	Sistema KLINIKOS	Fechado	24/11/2017	27/11/2017

		<quelisantos@vivario.org.br>Data: 5 de outubro de 2017 15:05Assunto: Finalização de Prontuário Médico após AtendimentoPara: edsilva@uol.com.brPrezado Dr. Edison, Boa Tarde.Sou				
10155248		Merged Ticket 10155248 to 10155246.	Sistema KLINIKOS	Agrupado	24/11/2017	
10155247		Merged Ticket 10155247 to 10155246.	Sistema KLINIKOS	Agrupado	24/11/2017	

Obrigado, Brenno.

Flavio, caso a migração se confirme, precisamos checar os requisitos de hardware e software.

Basicamente, o servidor atual necessita de mais memória, conforme relatório em anexo.

Em relação ao Software, precisamos do SGBD - SQL server 2008 ou superior e windows server 2008 ou superior.

Fico a disposição para esclarecimento de dúvida.

Atte.,



Cleiton Roberto Siqueira  
Negócios

Analista de Negócios

Tel.: [+55 \(21\) 2722-6050](tel:+55(21)2722-6050)

Cel.: [+55 \(21\) 98802-3154](tel:+55(21)98802-3154)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

Em 14 de outubro de 2016 18:01, Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)> escreveu:

Dayane o Flavio dará continuidade a esse upgrade.



Cleiton, favor entrar em contato com Flavio, pois talvez seja possível a substituição desse servidor por outro, e precisaríamos de uma migração.

Att,

Em 14 de outubro de 2016 16:37, Dayane Pontes Souza da Fonseca <[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)> escreveu:

Cleiton, boa tarde!

Encaminho este parecer para o Brenno, responsável técnico pelo servidor.

Brenno, boa tarde!

Segue o parecer técnico da ECO com a solução para os problemas relacionados ao Intus.

Aguardamos seu retorno.

Desde já agradeço.

Att,

----- Mensagem encaminhada -----

De: **Cleiton Siqueira** <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>

Data: 14 de outubro de 2016 16:33

Assunto: Avaliação Técnica

Para: Dayane Pontes Pontes <[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)>

Dayane, boa tarde.

Tendo em vista o baixo desempenho do servidor de BI das UPAS, fizemos um estudo e identificamos necessidade de upgrade na quantidade de memória disponível.

Em anexo, parecer técnico.

Atte.,



Cleiton Roberto Siqueira  
Negócios  
Analista de Negócios

Tel.: [+55 \(21\) 2722-6050](tel:+55(21)2722-6050)

Cel.: [+55 \(21\) 98802-3154](tel:+55(21)98802-3154)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

--

Cordialmente,

**Dayane Pontes**

*Analista de Informações - UPAs*

*O.S.S. Viva Rio*

(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99722-2210



--



**Brenno Ottoni**  
Administrador de redes - Viva Rio  
☎ Fone: 2555-3750 - ramal:3311  
🌐 [www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)

--

Cordialmente,

**Dayane Pontes**

Analista de Informações - UPAs

O.S.S. Viva Rio

(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99722-2210

-----



**Brenno Ottoni**

Administrador de redes - Viva Rio

Fone: 2555-3750 - ramal:3311

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)

**Ana Maria Celestino**

---

**De:** Dayane Pontes Souza da Fonseca <dayanepontes@vivario.org.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 30 de novembro de 2016 15:36  
**Para:** Brenno Ottoni  
**Cc:** Edilson Jose Bezerra; Cleiton Roberto Siqueira  
**Assunto:** Re: RES: Configurações Servidor de BI UPA Rocinha

Muito obrigada a todos!

Cordialmente,

**Dayane Pontes**

Analista de Informações - UPAs  
O.S.S. Viva Rio  
(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99722-2210

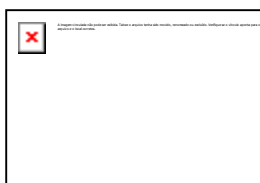


Em 30 de novembro de 2016 15:13, Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)> escreveu:  
Conexão restabelecida.

Em 30 de novembro de 2016 12:05, Edilson Jose Bezerra <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)> escreveu:  
Brenno, boa tarde!!!!

Pro favor, precisamos do seu apoio para restabelecer o acesso externo ao sistema Klinikos da UPA Rocinha.

Desde já agradeço a atenção e me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos ou apoio.



**Edilson José Bezerra**  
Coordenador Servicedesk / UPA24h  
Cel.: +55 (21) 98802-3162  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

---

**De:** "Cleiton Roberto Siqueira" <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>  
**Para:** "Brenno Ottoni" <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)>  
**Cc:** "Dayane Pontes" <[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)>, "Edilson José Bezerra" <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)>  
**Enviadas:** Segunda-feira, 28 de novembro de 2016 15:45:37  
**Assunto:** Fwd: RES: Configurações Servidor de BI UPA Rocinha

Brenno, boa tarde. Conforme solicitado pela Dayane, informo o IP antigo do servidor onde o Klinkos está hospedado para consulta.

I  
P:192.168.1.13

Informo ainda que o acesso também se dava pelo endereço externo:

<http://uparocinha.vivario.org.br/KlinikosNet> .

Atte.,



Cleiton Roberto Siqueira  
Negócios

Analista de Negócios

Tel.: [+55 \(21\) 2722-6050](tel:+55(21)2722-6050)  
Cel.: [+55 \(21\) 98802-3154](tel:+55(21)98802-3154)  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

----- Mensagem encaminhada -----

De: **Edilson Jose Bezerra** <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)>

Data: 11 de agosto de 2015 18:27

Assunto: Re: RES: Configurações Servidor de BI UPA Rocinha

Para: Flavio Fernandes - TI <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>

Cc: Felipe Lourenco <[felipe.lourenco@ecosistemas.com.br](mailto:felipe.lourenco@ecosistemas.com.br)>, aline giroto <

[aline.giroto@ecosistemas.com.br](mailto:aline.giroto@ecosistemas.com.br)>, Fernando Ferreira ECO <

[fernando.ferreira@ecosistemas.com.br](mailto:fernando.ferreira@ecosistemas.com.br)>, eco-dba <[eco-dba@ecosistemas.com.br](mailto:eco-dba@ecosistemas.com.br)>, Cleiton

Roberto Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>, [silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br), Adriana

Gevaerd Pereira <[adriana.pereira@ecosistemas.com.br](mailto:adriana.pereira@ecosistemas.com.br)>, Monica Barbosa <

[monica.barbosa@ecosistemas.com.br](mailto:monica.barbosa@ecosistemas.com.br)>, Roberta Passetto <[robertapassetto@vivario.org.br](mailto:robertapassetto@vivario.org.br)> ,

Alcemir Mattos <[alcemir.mattos@ecosistemas.com.br](mailto:alcemir.mattos@ecosistemas.com.br)>, Thais Costa <

[thais.costa@ecosistemas.com.br](mailto:thais.costa@ecosistemas.com.br)> , Sergio Costa <[sergio.costa@ecosistemas.com.br](mailto:sergio.costa@ecosistemas.com.br)>

Flavio, boa noite !!!

Comunico que hoje concluímos a 3ª etapa do processo de Migração da UPA Rocinha, realizando as seguintes ações:

1 - A aplicação KlinikosNet e Banco de Dados foram Migrados do Servidor UPA-BD-ROCINHA para UPA-BI-ROCINHA;

2 - Depois da Migração da Aplicação/Banco, trocamos o IP: 192.168.1.6 do Servidor UPA-BI-ROCINHA para

IP:192.168.1.13 (Antigo IP do Servidor UPA-BD-ROCINHA);

3 - O antigo Servidor UPA-BD-ROGINHA de Banco/Aplicação foi desligado e encontra-se liberado para ser formatado.



Observação: Com a realização do procedimento de trocar o IP do Servidor UPA-BI-ROGINHA para IP: 192.168.1.13 (Antigo IP do Servidor UPA-BD-ROGINHA) o endereço externo foi preservado, e o acesso continua disponível pelo endereço

<http://uparocinha.vivario.org.br/KlinikosNet>.

**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](tel:+55(21)2722-6050) Ramal 0

Cel.: [+55 \(21\) 98802-3162](tel:+55(21)98802-3162)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

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

---

**De:** "Roberta Passetto" <[robertapassetto@vivario.org.br](mailto:robertapassetto@vivario.org.br)>  
**Para:** "Edilson Jose Bezerra" <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)>  
**Cc:** "Felipe Lourenco" <[felipe.lourenco@ecosistemas.com.br](mailto:felipe.lourenco@ecosistemas.com.br)>, "aline giroto" <[aline.giroto@ecosistemas.com.br](mailto:aline.giroto@ecosistemas.com.br)>, "Fernando Ferreira ECO" <[fernando.ferreira@ecosistemas.com.br](mailto:fernando.ferreira@ecosistemas.com.br)>, "Flavio Fernandes - TI" <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>, "eco-dba" <[eco-dba@ecosistemas.com.br](mailto:eco-dba@ecosistemas.com.br)>, "Cleiton Roberto Siqueira" <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>, [silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br), "Adriana Gevaerd Pereira" <[adriana.pereira@ecosistemas.com.br](mailto:adriana.pereira@ecosistemas.com.br)>, "Monica Barbosa" <[monica.barbosa@ecosistemas.com.br](mailto:monica.barbosa@ecosistemas.com.br)>

**Enviadas:** Sábado, 1 de Agosto de 2015 13:09:08

**Assunto:** Re: RES: Configurações Servidor de BI UPA Rocinha

Boa tarde.

Obrigada Edilson.

Em 01/08/2015 11:28, "Edilson Jose Bezerra" <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)> escreveu:  
Prezados, bom dia !!!

Comunico a todos que a primeira etapa do processo de Migração da unidade foi realizado com sucesso.

Ações realizadas:

- 1 - Foram impressos os BAM's com as evoluções e prescrições dos pacientes que estavam em Observação e passado para a equipe do VITACARE;
- 2 - Às 06:10h os profissionais de saúde da unidade já estavam utilizando o sistema VITACARE;
- 3 - Realizado backup da base de produção dos sistemas Klinikos, Stok e Prescrição;
- 4 - Realizado o Bloqueio dos logins de acesso dos usuários, com exceção dos especificados pela coordenação das OSS VIVA, nos sistemas Klinikos e Stok;
- 5 - Retirado das estações de trabalho os atalhos/ícone de acesso aos sistemas Klinikos e Stok;

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](tel:+55(21)2722-6050) Ramal 0

Cel.: [+55 \(21\) 98802-3162](tel:+55(21)98802-3162)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

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

---

**De:** "Flavio Fernandes - TI" <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>

**Para:** "Felipe Lourenço" <[felipe.lourenco@ecosistemas.com.br](mailto:felipe.lourenco@ecosistemas.com.br)>, [silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br),  
"Roberta Passetto" <[robertapassetto@vivario.org.br](mailto:robertapassetto@vivario.org.br)>

**Cc:** "Monica Barbosa" <[monica.barbosa@ecosistemas.com.br](mailto:monica.barbosa@ecosistemas.com.br)>, "Edilson Jose Bezerra" <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)>

**Enviadas:** Terça-feira, 28 de Julho de 2015 17:15:04

**Assunto:** RES: Configurações Servidor de BI UPA Rocinha

Já havia acertado exatamente isso com ele por telefone Felipe.

Obrigado mais uma vez.

Att

**Flávio Fernandes**



Gerencia de Tecnologia - Viva Rio

Fone: 2555-3750 - ramal:3224

[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



---

**De:** Felipe Lourenço [mailto:[felipe.lourenco@ecosistemas.com.br](mailto:felipe.lourenco@ecosistemas.com.br)]  
**Enviada em:** terça-feira, 28 de julho de 2015 14:03  
**Para:** [silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br); [flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br); Roberta Passetto  
**Cc:** 'Monica Barbosa'; 'Edilson Jose Bezerra'  
**Assunto:** RES: Configurações Servidor de BI UPA Rocinha

Flavio, boa tarde.

Segue abaixo a sugestão do nosso Gerente Operacional Edilson e a configuração atual do servidor.

Atte.



**Felipe Lourenço, CSM**  
.Net  
Coordenador UPA24H  
Tel.: [+55 \(21\) 2722-6050](tel:+55(21)2722-6050) Ramal 22  
Cel.: [+55 \(21\) 98802-3148](tel:+55(21)98802-3148)  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

---

**De:** Edilson Jose Bezerra [mailto:[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)]  
**Enviada em:** terça-feira, 28 de julho de 2015 12:24  
**Para:** Felipe Lourenço  
**Cc:** Monica Barbosa  
**Assunto:** Configurações Servidor de BI UPA Rocinha

Prezados, boa tarde !!!

Conforme conversamos o Servidor de BI/Intus encontra-se inoperante, depois que os dados foram transferido para o Servidor de BI/Intus Central da OSS VIVA, por este motivo, venho sugerir que o mesmo seja utilizado no processo de Migração da unidade.

Seguem as configurações do Servidor:

Processador: Intel (R) Core (TM) I5 CPU 650 @3.20GHZ

HD de 500 GB

4 GB de memória

Windows Server 2008 R2 Standard Service Pack 1

SQL Server 2008

Com apenas uma partição 64 Bits

Observação: O Banco de Dados e Aplicação do sistema Stok será migrado para o Servidor do CAP'S Maria do Socorro, ou seja, apenas o Banco e Aplicação do Klinikos precisam ser Migradas para o Servidor de BI/Intus.

**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](tel:+55(21)2722-6050) Ramal 0

Cel.: [+55 \(21\) 98802-3162](tel:+55(21)98802-3162)

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

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

--



**Brenno Ottoni**

Administrador de redes - Viva Rio

Fone: 2555-3750 - ramal:3311

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**DEZEMBRO 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 **ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento **ENGENHO NOVO**, 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 **VIVA RIO**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS VIVA 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.

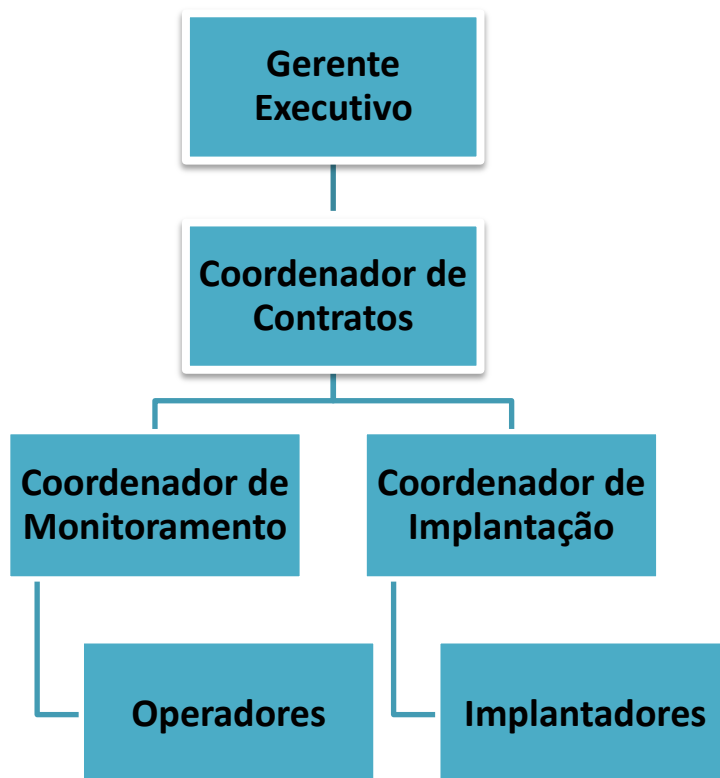
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **VIVA RIO**, referem-se à competência de **Dezembro 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 **OSS VIVA 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 Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto Prime Saúde Mental 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto Prime Saúde Mental de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

## 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 Engenho Novo.

#### 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 Engenho Novo, 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 5.5.3.18, 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, em regime 12 x7, 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 Engenho Novo: [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto: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 da VIVA 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.

### 1. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **01 de Dezembro a 31 de Dezembro de 2016** não houveram 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:

#### 1. 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
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 e Amarela, 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) Fluxo: Radiologia

Setor	Abas	Status
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

### b) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 2. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visitas 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;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade consta com um servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Onde é gerado mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02**, 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) e outros indicadores conforme a necessidade da unidade.

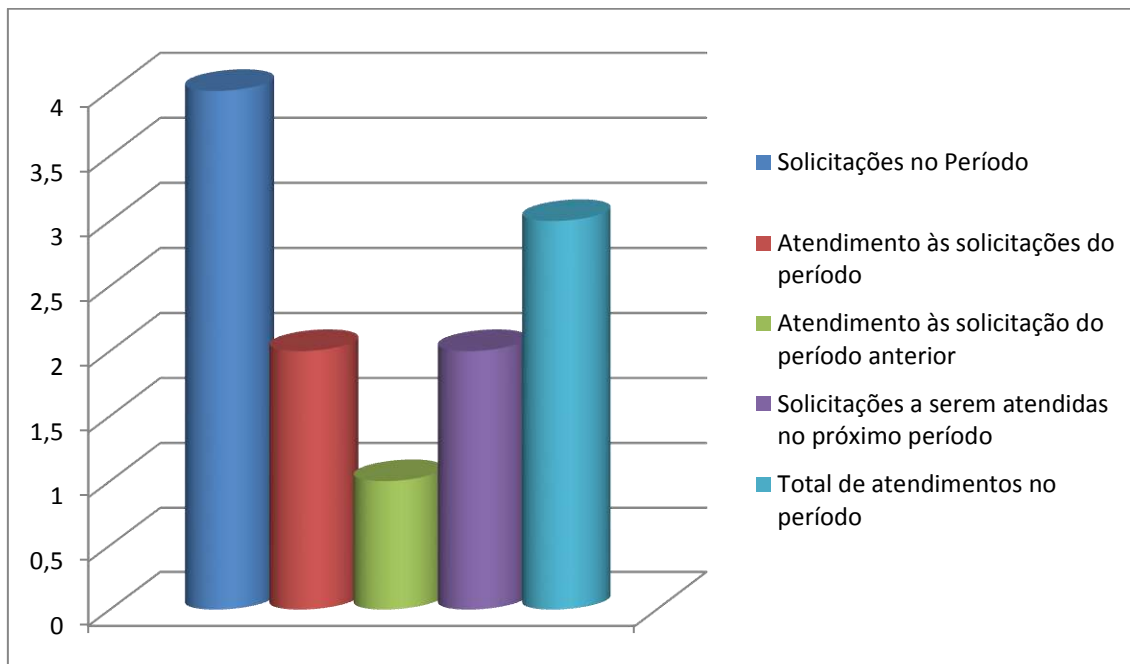
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

#### 4. SUPORTE

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

##### a) Por Atividade

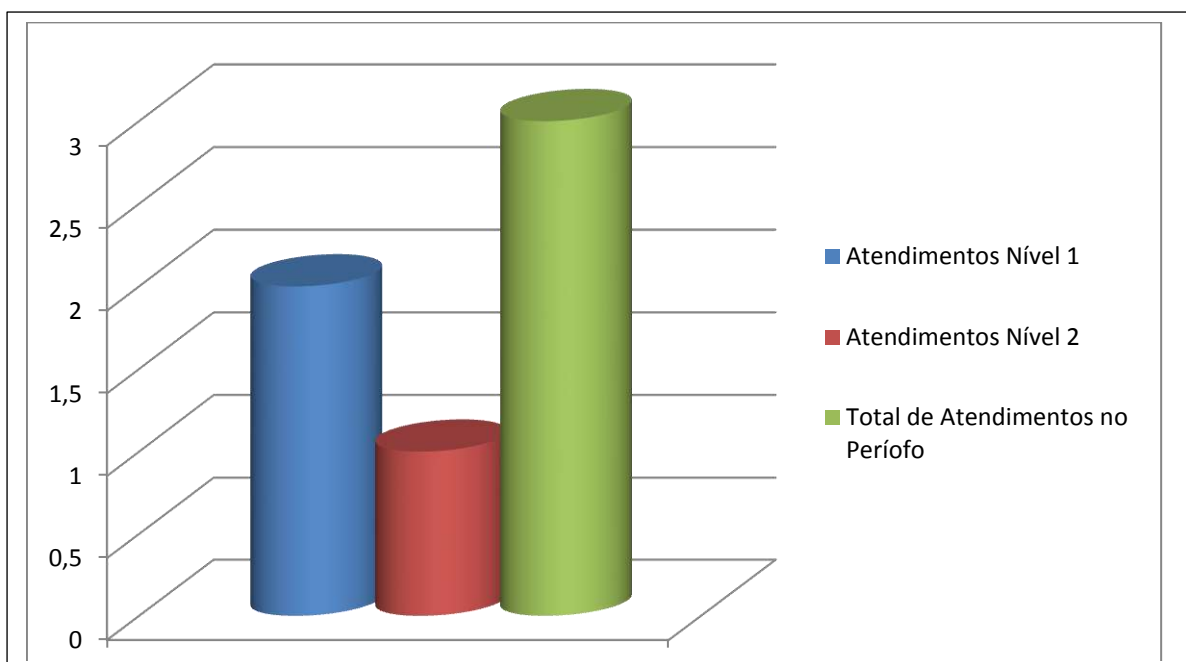
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	04
Atendimentos às solicitações do período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período anterior	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	03



##### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	02
Atendimentos Nível 2	01
Total de Atendimentos no período	03





**Observações:**

1. Não houve solicitação por parte da Unidade de Suporte Técnico no período.

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS VIVA. 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 para os farmacêuticos no Módulo STOK.	
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:	

<b>X</b>	Não Foram realizadas recapacitações no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da Organização Social VIVA 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 OSS VIVA, 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.

# ANEXOS

**CHAMADOS NO PERÍODO**  
**UPA ENGENHO NOVO– DEZEMBRO**

<b>Ticket</b>	<b>Título</b>	<b>Criação</b>	<b>Status</b>	<b>Encerrado</b>
10136124	SENHA CONTRA CHEQUE	01/12/2016 16:51	Fechado com Êxito	02/12/2016 18:45
10136210	Divergência total de atendidos e classificados - UPAs Eng Novo e Penha	05/12/2016 09:33	Nível 2	---
10136405	Problema de carga - INTUS - UPA Engenho Novo	08/12/2016 08:11	Nível 2	---
10136441	Divergência total de atendidos e classificados - UPAs Eng Novo e Penha	08/12/2016 15:46	Fechado com Êxito	09/12/2016 16:45

## Ana Maria Celestino

**De:** Cleiton Siqueira <cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 5 de dezembro de 2016 10:14  
**Para:** Paulo Sa; Vinicius Rodrigues Aminthas; Edilson Jose Bezerra  
**Assunto:** Fwd: Divergencia total de atendidos e classificados - UPAs Eng Novo e Penha  
**Anexos:** PRODIARIA\_ENGNOVO\_NOV16.pdf; PRODIARIA\_PENHA\_NOV16.pdf

Prezados, peço que priorizem essa demanda, visto que a OSS está em período de fechamento da prestação de contas.

Atte.,



Cleiton Roberto Siqueira  
Negócios  
Analista de Negócios

Tel.: +55 (21) 2722-6050

Cel.: +55 (21) 98802-3154

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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

----- Mensagem encaminhada -----

**De:** Dayane Pontes Souza da Fonseca <[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)>

Data: 5 de dezembro de 2016 09:39

Assunto: Divergencia total de atendidos e classificados - UPAs Eng Novo e Penha

Para: Central de Serviços <[atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br)>, "Cleiton R. Siqueira"

<[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>, Edilson Jose Bezerra <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)>,

Juliana Moreira de Oliveira <[julianamoreira@vivario.org.br](mailto:julianamoreira@vivario.org.br)>

Prezados, bom dia!

Por gentileza, gostaríamos que avaliassem os relatórios de produção diária das unidade Engenho Novo e Penha uma vez que os valores de atendimento médico estão maiores do que os valores de classificação de risco. Como este perfil não é comum, pensamos que pode ser um erro no relatório.

### Engenho Novo

#### **Atendimento Médico**

Clinica Médica: 4.390

Pediatria: 2.218

#### **Classificação de Risco**

Clinica Médica: 4.297 (-93)

Pediatria: 2.127 (-91)

## Penha

### **Atendimento Médico**

Clinica Médica: 6.480

### **Classificação de Risco**

Clinica Médica: 6.466 (-14)

Desde já agradeço.

Aguardo sua resposta o mais breve.

Cordialmente,

### **Dayane Pontes**

Analista de Informações - UPAs

O.S.S. Viva Rio

(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99722-2210

---



Período..: 01/11/2016 a 30/11/2016

Turno da Todos

#### **ACOLHIMENTO**

<b>Clínica</b>	<b>Total</b>
ASSISTENTE SOCIAL	5
CLINICA MÉDICA	4.284
ODONTOLOGIA	206
PEDIATRIA	2.150
<b>Total por Setor</b>	<b>6.645</b>

#### **ATENDIMENTO**

<b>Clínica</b>	<b>Total</b>
ASSISTENTE SOCIAL	17
CLINICA MÉDICA	4.390
ODONTOLOGIA	212
PEDIATRIA	2.218
<b>Total por Setor</b>	<b>6.837</b>

#### **Internação de Observação**

<b>Clínica</b>	<b>Total</b>
CLINICA MÉDICA	37
PEDIATRIA	11
<b>Total por Setor</b>	<b>48</b>

#### **Urgência**

<b>Clínica</b>	<b>Total</b>
ASSISTENTE SOCIAL	18
CLINICA MÉDICA	4.555
ODONTOLOGIA	218
PEDIATRIA	2.276
<b>Total por Setor</b>	<b>7.067</b>

#### **Classificação de Risco**

<b>Clínica</b>	<b>Total</b>
CLINICA MÉDICA	4.297
ODONTOLOGIA	9
PEDIATRIA	2.127
<b>Total por Setor</b>	<b>6.433</b>





**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria Estadual de Saude- SES**  
**Unidade de Pronto Atendimento- UPA Engenho Novo**  
**UPA ENGENHO NOVO**  
**Produção diária por setor**



Período...: 01/11/2016 a 30/11/2016

Turno da Todos

**Totais no Período**

---

<b>Acolhimento</b>	6.645
<b>Urgência</b>	7.067
<b>Emergência</b>	0
<b>Classificação de Risco</b>	6.433
<b>Atendimento Médico</b>	6.837
<b>Internação de Observação</b>	48

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**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 **ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento **ENGENHO NOVO**, 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 **VIVA RIO**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS VIVA 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.

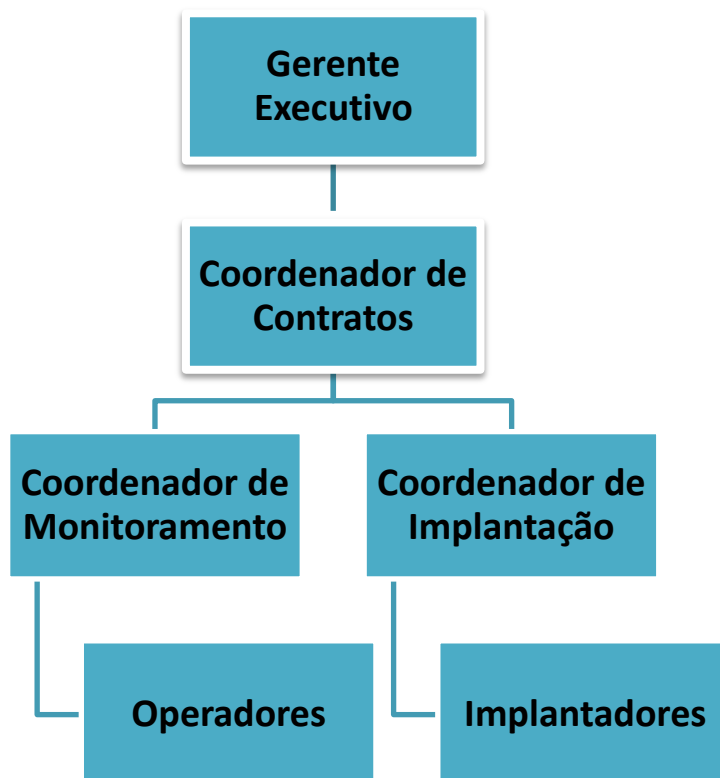
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **VIVA RIO**, referem-se à competência de **JANEIRO 2017** e são atinentes às entregas no período.

## 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 VIVA 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 Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA ENGENHO NOVO 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA ENGENHO NOVO com os seguintes perfis:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **072/2015**, 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 Engenho Novo.

#### 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 Engenho Novo, 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 5.5.3.18, 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, em regime 12 x7, 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 Engenho Novo: [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto: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 da VIVA 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.

### 1. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **01 de JANEIRO a 31 de JANEIRO de 2017** houve 01 visita no dia 23 de janeiro.

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:

#### 1. 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
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 e Amarela, 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) Fluxo: Radiologia

Setor	Abas	Status
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

### b) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 2. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visitas 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;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade consta com um servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Onde é gerado mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02**, 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) e outros indicadores conforme a necessidade da unidade.

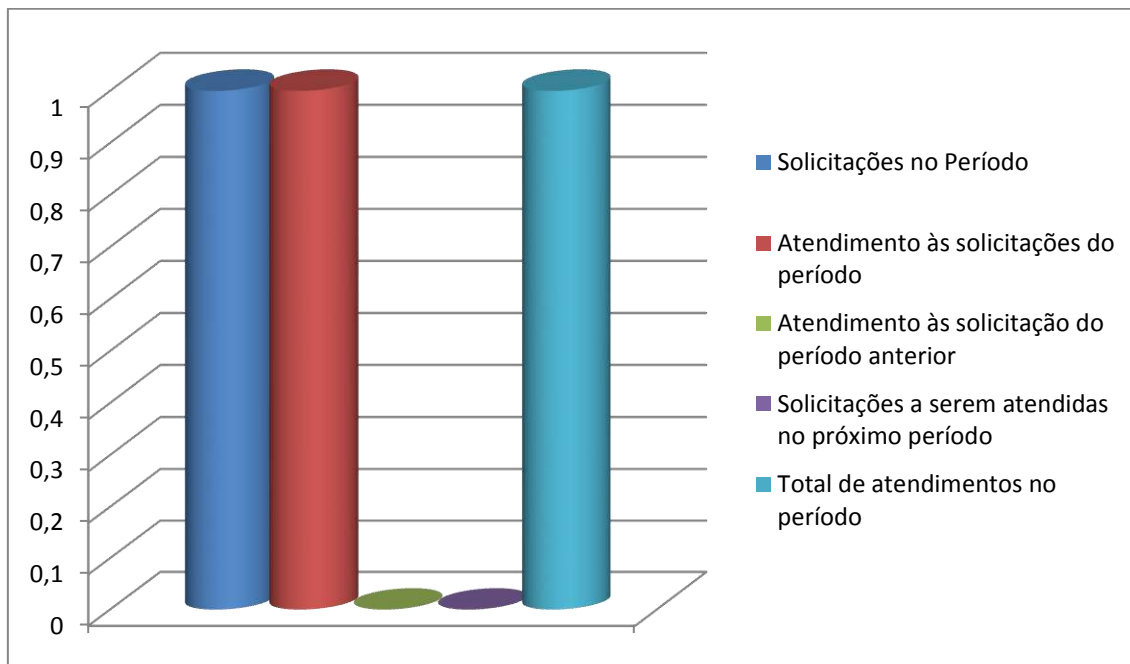
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

#### 4. SUPORTE

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

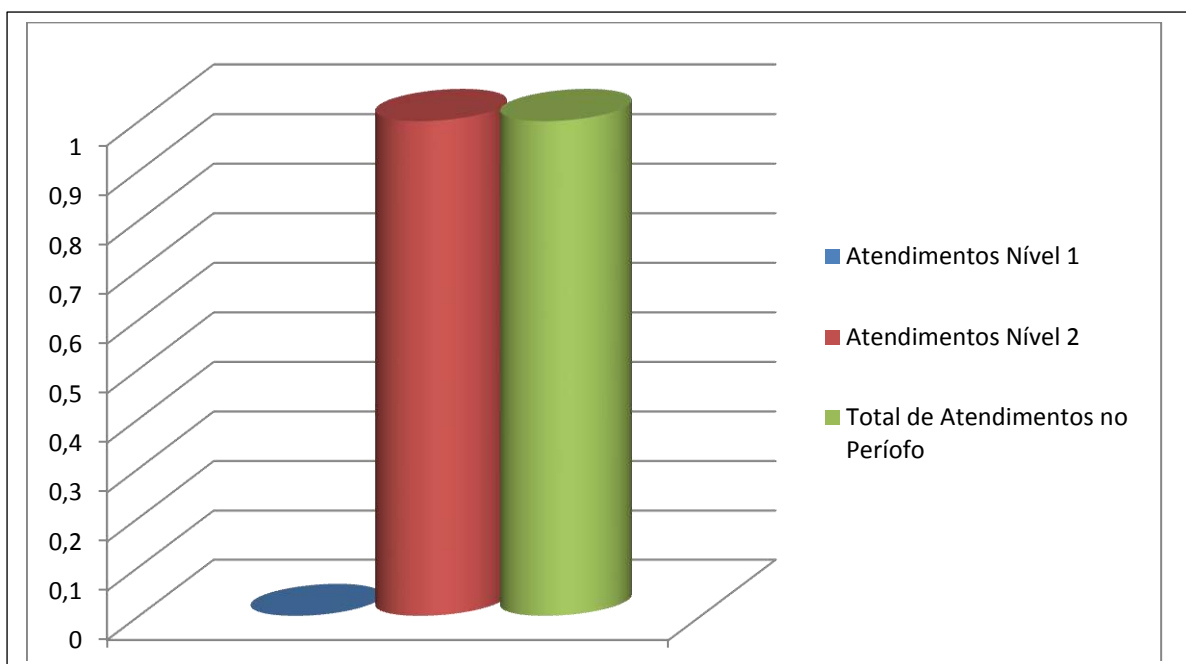
##### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	01
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Atendimentos às solicitações do período anterior	00
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	00
Atendimentos Nível 2	01
Total de Atendimentos no período	01



**Observações:**

1. Foram atendidas 100% das solicitações feitas no período.

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS VIVA. 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 para os farmacêuticos no Módulo STOK.	
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:	

<b>X</b>	Não Foram realizadas recapacitações no período
----------	--



## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da Organização Social VIVA 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 OSS VIVA, 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.



ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nível C

# ANEXOS

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 23/01/2017
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

**1. Atividades realizadas no período\***

- Ao chegar à unidade, me apresentei ao Gerente Administrativo da Unidade Márcia Leila, informei sobre a visita técnica a fim de esclarecer dúvidas pertinentes aos sistemas Upa24h e Stok;
- Houve a visita a todos os setores da Unidade, com o objetivo de verificar a utilização e o funcionamento das aplicações instaladas;
- A Unidade encontra-se no modo Paperless Full;
- Permaneci na unidade acompanhando o fluxo e suas rotinas de atendimento a fim de sanar e esclarecer quaisquer dúvidas de utilização de ambos os Sistemas;

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Colaboradores: Anderson de Souza Batista

Responsável\*: Monique Bastos da C. Pereira

42.498.717/0099-69

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
E DEFESA CIVIL

UPA 24 HORAS - ENGENHO NOVO  
Rua Souza Barros, 70

Engenho Novo - CEP 20.961-115  
Rio de Janeiro - RJ

**CHAMADOS NO PERÍODO**  
**UPA ENGENHO NOVO – JANEIRO**

<b>Ticket</b>	<b>Criado</b>	<b>Fechado</b>	<b>Título</b>	<b>Status</b>	<b>Responsável pela Solicitação (Cliente)</b>	<b>Assunto</b>
10137984	06/01/2017 16:50	10/01/2017 12:45	ERRO - UPA Engenho Novo	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	ERRO - UPA Engenho Novo



# RT

## RELATÓRIO TÉCNICO

---

UPA Engenho Novo

---

Fevereiro de 2017



## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Rui Barbosa, 605 – lote 12 – São Francisco – Niterói/RJ**

**CEP: 24360-440**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## INTRODUÇÃO

A ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. apresenta à ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO através deste Relatório Mensal de Acompanhamento, as atividades executadas em consonância com os termos do Contrato celebrado, cujo objeto é *“Implantação da Versão Paperless Full do Sistema UPA 24h tem como principal prerrogativa o atendimento aos indicadores de desempenho para avaliação dos serviços de saúde ofertado na Unidade de Pronto Atendimento – UPA Engenho Novo, localizada no estado do Rio de Janeiro ”*.

O Relatório contempla as atividades desenvolvidas no período de 01 de fevereiro a 28 de fevereiro de 2017, contendo informações sobre as ações já ocorridas e também sobre encaminhamento, quando necessário, de futuras ações.

Dessa forma, a seguir, conforme exigido no Termo de Referência e na proposta e informações fornecidas, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.



## 1. O CONTRATO

O Contrato nº 088/2016 se refere à execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso do Sistema UPA 24h e INTUS (ferramenta de BI).

### 1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

#### a) Sistema UPA 24h

##### a.1. Módulo KLINIKOS

O Módulo 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.

As funcionalidades que compõem o Módulo são especificamente adequadas aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

O Módulo, para atender ao Projeto UPA Engenho Novo, está subdividido em:

##### a.1.1) Cadastro

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

### **a.1.2) Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

### **a.1.3) Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

### **a.1.4) Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

## **a.2. Módulo STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto UPA Engenho Novo são utilizados os seguintes módulos:

### **a.2.1) Movimentação**

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla

todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

### a.2.2) Inventário

Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

#### Observações:

1. O Sistema de Informação UPA 24h é multiusuário, desenvolvido em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.
2. O Sistema contempla o fluxo *Básico* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **KLINIKOS** – *Versão 5.5.5.5* e **STOK** – *Versão 2.17.10*, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

### b) INTUS – FERRAMENTA DE BI

Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.

A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

### c) FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)

A Ferramenta tem forte integração com os Módulos KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração com o Módulo KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e/ou odontológica, e são relacionadas às informações apresentadas no Módulo STOK.

#### Observações:

1. Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

## 1.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

O Contrato prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

### a) 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 (níveis 1 e 2) 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.1) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;

a.2) Segundo Nível (Remoto): 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;

a.3) Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico *"in loco"*.

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

- 1) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24H – (Service Desk): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- 2) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24H: (21) 9871.1461.

## **b) MANUTENÇÃO**

O Serviço de Manutenção, a partir de janeiro de 2016, atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

b.1) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;

b.2) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;

b.3) 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.

## **c) TREINAMENTO**

A partir de janeiro de 2016, o serviço de treinamento (capacitação) passou a ser realizado integralmente pela Empresa tendo em vista a Organização não contar mais com o apoio de treinamento da SES/RJ, e 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

c.1) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

c.2) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Módulos, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Módulos, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

### 1.3 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS)  
afetos ao Projeto

Endereço: Rua Souza Barros, nº 70 – Engenho Novo.

Cadastrado no CNES em: 11/11/2008

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
Profissionais	58 Médicos e 134 Outros
Instalações – Urgência e Emergência	Consultórios Médicos - 04
	Odontologia - 01
	Sala de Acolhimento com Classificação de Risco - 01
	Sala de Atendimento a Paciente Crítico / Sala de Estabilização – 01 - 02 leitos
	Sala de Atendimento Indiferenciado - 01
	Sala de Curativo - 01
	Gesso - 01
	Sala de Higienização - 01
	Sala de Repouso /Observação – Indiferenciado – 02 – 12 leitos
	Sala de Repouso /Observação – Pediátrica – 01 - 03 leitos
Serviços de Apoio	Farmácia
	Serviço Social
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Ambulância

	Central de Esterilização de Materiais
	Lavanderia
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
Serviços Especializados	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Serviço de Atendimento Móvel de Urgências
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Farmácia
	Serviço de Urgência e Emergência

## 2. METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência (Anexo I) do Contrato.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas



(Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normalizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## 2.1. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normalizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

Na Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo do estado do Rio de Janeiro não é diferente, ficando a gerência de contas com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

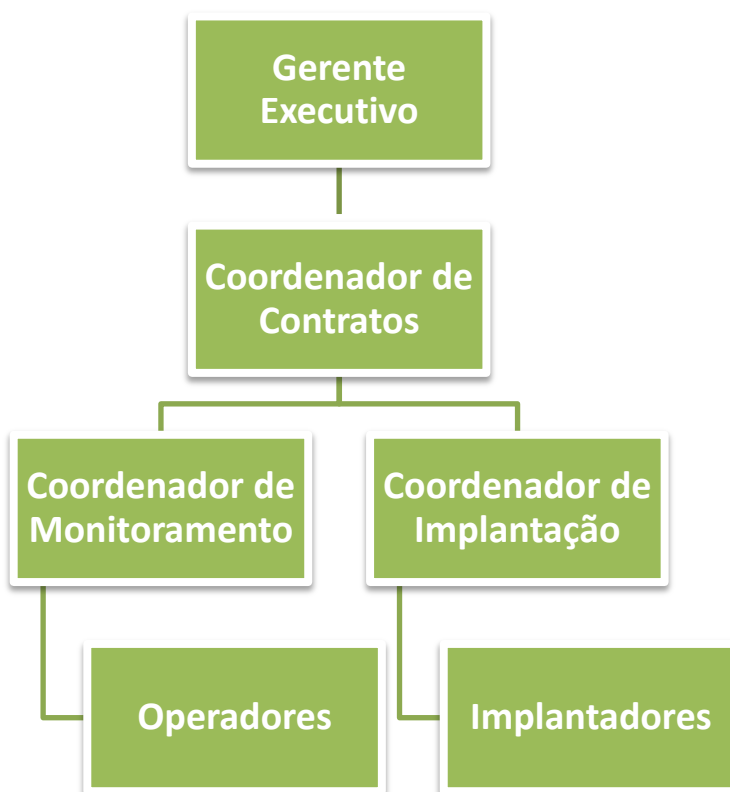
### 2.1.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e os profissionais da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

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

#### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo, através de:

**b.1) Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha à Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

#### 3.1 ATIVIDADES DE ROTINA

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

##### 3.1.1. Manutenção Serviço JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

### 3.1.2. Limpeza de Pasta de LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

### 3.1.3. Verificação da Integração do Módulo STOK / PRESCRIÇÃO

A integração do Módulo STOK com o Módulo Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

#### Observação:

- Embora o Módulo Prescrição não esteja ainda sendo utilizado na Unidade, já que depende do provimento de máquinas (estações de trabalho) para posterior capacitação dos usuários dos Sistemas no seu uso, a verificação é realizada visando a manutenção da integridade e qualidade das informações geradas no Módulo STOK.

### 3.1.4. Liberação de Espaço no SERVIDOR

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da Unidade de Pronto Atendimento.

Os servidores são continuamente acompanhados pelos profissionais que desenvolvem os serviços de suporte técnico, utilizando-se painel de monitoramento que emite alerta através de cores (Azul – normalidade; Amarela – acompanhamento requerendo monitoramento mais atento; e Vermelha – crítico necessitando de intervenção), que mantêm os técnicos da Coordenação de Banco de Dados informados para que os mesmos desenvolvam as ações de adequação.



Painel de Monitoramento

Alerta de Servidores

### 3.1.5. Limpeza dos ARQUIVOS TRANSACTION LOG

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

### 3.1.6. Verificação da Rotina de BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa à realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

### 3.1.7. Reindexação das BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

### 3.1.8. Análise da Performance do SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

### 3.1.9. Controle (remoto) do DESEMPENHO dos Módulos do Sistema UPA 24h

O controle dos Módulos do Sistema UPA 24h é a atividade que analisa o *feedback* desses Módulos, de forma a garantir que a ferramenta esteja atendendo aos padrões de desempenho necessário a adequada operacionalização da Unidade. A realização do controle permite fazer ajustes nas atividades do Sistema UPA 24h, para correção de defeitos.

Rotineiramente, cada aba de cada setor dos Módulos do Sistema é analisada visando à detecção de seu status.

O controle é feito atendendo a característica do uso do Sistema UPA 24h em cada Unidade. Na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo, até este período, ainda acolhe alguns setores com fluxo básico (somente registro). Dessa forma, o controle é feito analisando os módulos frente ao fluxo e característica de uso no setor.

No período, tem-se:

#### Módulo KLINIKOS

##### a. Urgência e Emergência



Setor	Abas	Fluxo	Status
Acolhimento	Acolhimento	Completo	OK
Registro	Cadastro	Completo	OK
	Registro	Completo	OK
	Contingencia	Completo	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	Completo	OK
Serviço Social	Atendimento Social	Básico.	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Básico.	OK
	Plano Terapêutico		
	Pedidos do Posto		
	Consulta Pedido do Posto		
	Devolução / Descarte do Posto		
	Coleta de Exames		
Consultórios e Observações (Vermelha Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	Completo	OK
	Receita	Básico.	OK
	Prescrição		
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico		
	Evolução		
	Parecer		
	Estorno		
	Histórico		
	Atestado e Declaração		
Sala de Procedimento	Registro	Básico.	OK
Sala de Sutura	Registro	Básico.	OK
Direção Geral	Fila de Administração	Completo	OK
	Relatórios	Completo	OK

#### b. Radiologia

Setor	Abas	Fluxo	Status
Radiologia	Solicitações	Básico.	OK
	Laudos	Básico.	OK

### Módulo STOK

Setor	Abas	Fluxo	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	Completo	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	Completo	OK

#### Resultado do Controle:

Resultado referente às avaliações das condições dos Módulos KLINIKOS E STOK em produção na Unidade.

	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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;
--	---

X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
---	---

### 3.2 ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

### 3.2.1. Visitas Operacionais

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais do Sistema de Informação INTUS e UPA 24h (módulos KLINIKOS e STOK).

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 dos Sistemas, verificando "*in loco*" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe.

No período, não foram realizadas Visitas Técnicas Operacionais.

### 3.2.2. Suporte Técnico

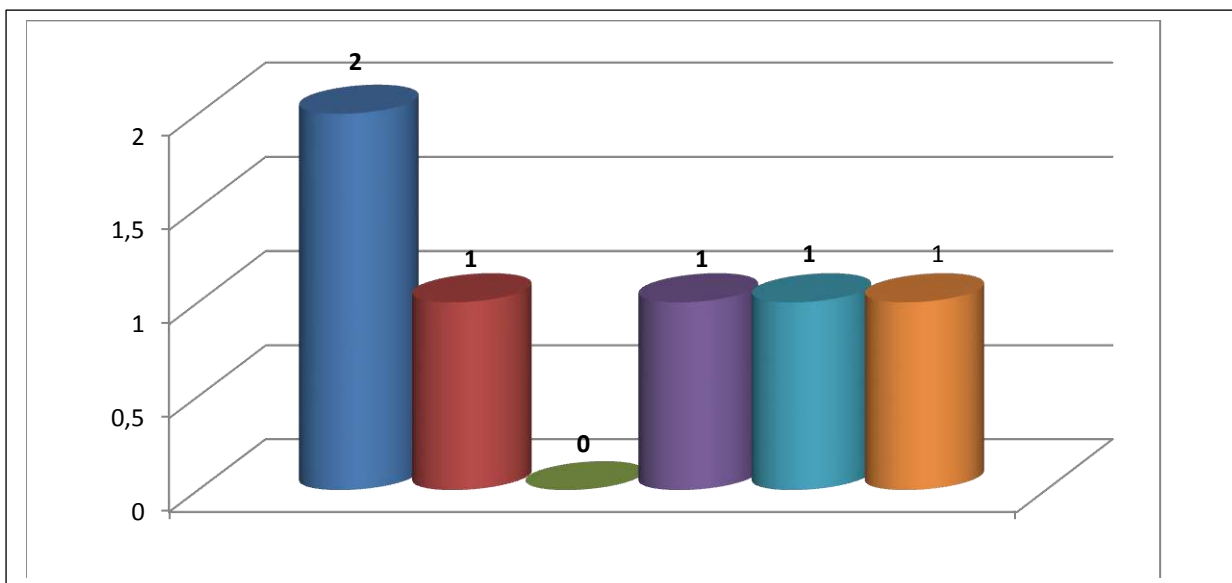
As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

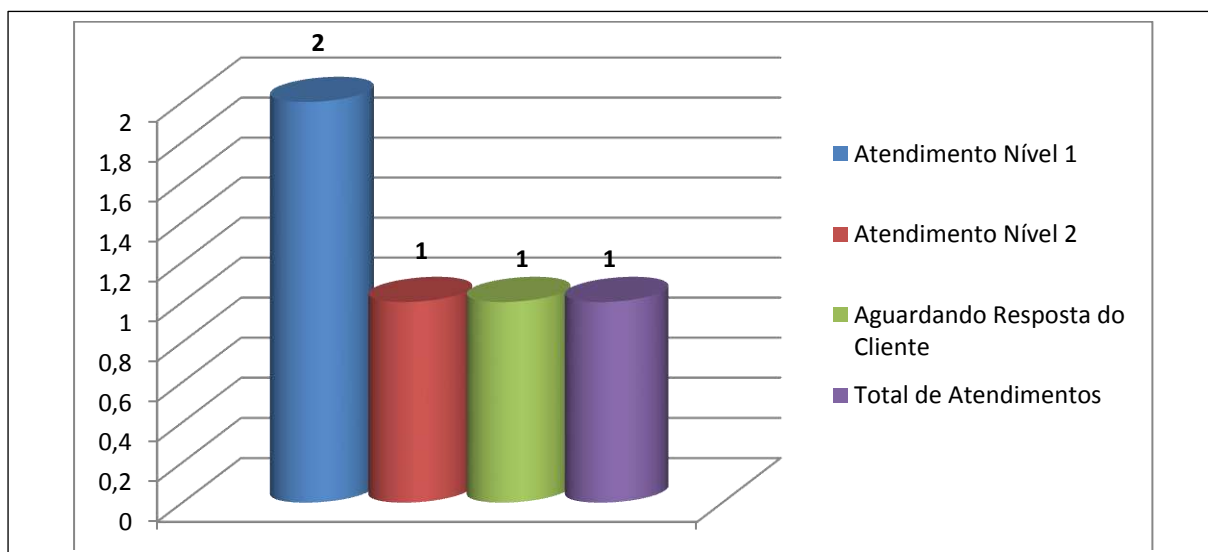
#### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do Período anterior atendida	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Aguardando Resposta do Cliente	01
Total de Atendimentos no período	01



a) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	01
Atendimentos Nível 2	00
Aguardando Resposta do Cliente	01
Total de Atendimentos no período	01



**Observação:** O atendimento de nível 2 não realizado necessita, inicialmente, de esclarecimento do Cliente.

### 3.2.3. Geração de Produção para Faturamento

O sub módulo de Faturamento do Módulo KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro.

## 3.3 ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais e as Manutenções dos Sistemas.

### 3.3.1 Manutenção

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pela Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

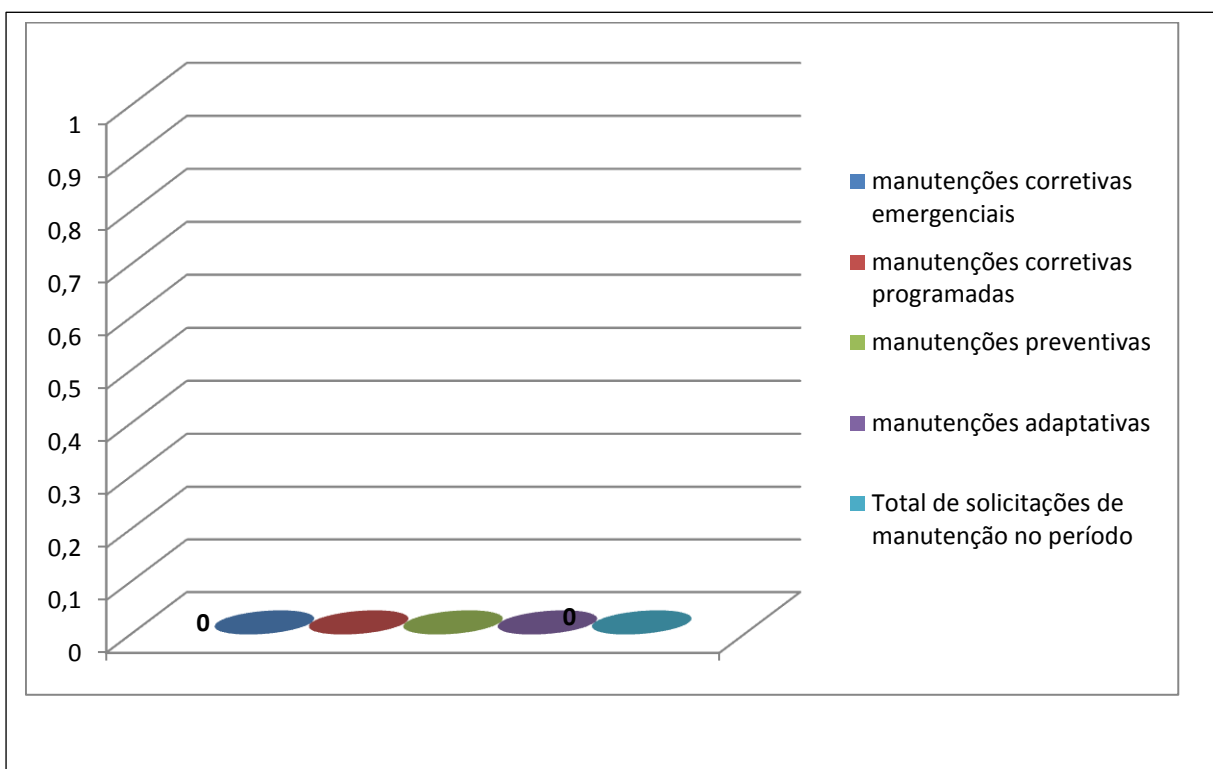
As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistemas, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulação dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação dos Sistemas e Treinamentos de usuários.

Resultado do Período:

Evento	Total
Solicitação de manutenções corretivas emergenciais	00
Solicitação de manutenções corretivas programadas	00
Solicitação de manutenções preventivas	00
Solicitação de manutenções adaptativas	00
Total de solicitações de manutenção no período	00

X	Não Foram solicitadas manutenções no período
---	--



### 3.3.2 Treinamento

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e/ou Gestão da Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Realizado treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	---
Realizado recapitações realizadas no período	---
Treinamentos realizados agendados no período anterior	---
Treinamentos agendados para o próximo período	---

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

### 3.3.3 Atividades Gerenciais

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

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.

Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram registradas Atividades Gerenciais
----------	---

## 4. 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.





**MAPA DE CHAMADOS**  
**FEVEREIRO/2017**

<b>Ticket</b>	<b>Criado</b>	<b>Fechado</b>	<b>Status</b>	<b>De</b>	<b>Assunto</b>	<b>Aplicação</b>
10139843	12/02/2017 09:29	13/02/2017 07:23	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	LOGIN E SENHA	Sistema UPA24h
10140373	26/02/2017 14:52		Aguardando Resposta do Cliente	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Falha no sistema KLINIKOS ?	Sistema UPA24h

**01#BPA#2017020003220000031305UPA ENGENHO NOVO  
ESTADUAL DE SAUDE E**

**UPA**

**SECRETARIA**

026038891201702223208001010101020090 000003BPA  
026038891201702221105001020202010180 000098BPA  
026038891201702221105001030202010201 000089BPA  
026038891201702221105001040202010210 000059BPA  
026038891201702221105001050202010260 000032BPA  
026038891201702221105001060202010317 000359BPA  
026038891201702221105001070202010325 000129BPA  
026038891201702221105001080202010333 000121BPA  
026038891201702221105001090202010368 000028BPA  
026038891201702221105001100202010422 000055BPA  
026038891201702221105001110202010473 000263BPA  
026038891201702221105001120202010554 000062BPA  
026038891201702221105001130202010562 000055BPA  
026038891201702221105001140202010600 000291BPA  
026038891201702221105001150202010627 000024BPA  
026038891201702221105001160202010635 000289BPA  
026038891201702221105001170202010643 000118BPA  
026038891201702221105001180202010651 000119BPA  
026038891201702221105001190202010694 000359BPA  
026038891201702221105001200202010732 000060BPA  
026038891201702221105001210202020380 000894BPA  
026038891201702221105001220202050017 000378BPA  
026038891201702221105001230202050092 000014BPA  
026038891201702221105001240202060217 000007BPA  
026038891201702221105001250202120023 000009BPA  
026038891201702225125001260204010071 000001BPA

026038891201702225125001270204010080 000029BPA  
026038891201702225125001280204010128 000004BPA  
026038891201702225125001290204010144 000127BPA  
026038891201702225125001300204020034 000001BPA  
026038891201702225125001310204020069 000002BPA  
026038891201702225125001320204020093 000002BPA  
026038891201702225125001330204020123 000002BPA  
026038891201702225125001340204030072 000002BPA  
026038891201702225125001350204030145 000030BPA  
026038891201702225125001360204030170 000420BPA  
026038891201702225125001370204040019 000002BPA  
026038891201702225125001380204040035 000001BPA  
026038891201702225125001390204040060 000001BPA  
026038891201702225125001400204040078 000007BPA  
026038891201702225125001410204040094 000014BPA  
026038891201702225125001420204040116 000011BPA  
026038891201702225125001430204040124 000007BPA  
026038891201702225125001440204050120 000037BPA  
026038891201702225125001450204050138 000019BPA  
026038891201702225125001460204050154 000001BPA  
026038891201702225125001470204060060 000001BPA  
026038891201702225125001480204060087 000006BPA  
026038891201702225125001490204060095 000002BPA  
026038891201702225125001500204060109 000001BPA  
026038891201702225125001510204060117 000001BPA  
026038891201702225125001520204060125 000007BPA  
026038891201702225125001530204060150 000018BPA

026038891201702225125001540204060168 000009BPA  
026038891201702225125001550211020036 000042BPA  
026038891201702223505001560214010015 000336BPA  
026038891201702221105001570214010058 000001BPA  
026038891201702251605001580301010048 25000001BPA  
026038891201702251605001590301010048 27000001BPA  
026038891201702251605001600301010048 3000001BPA  
026038891201702251605001610301010048 31000001BPA  
026038891201702251605001620301010048 33000001BPA  
026038891201702251605001630301010048 35000001BPA  
026038891201702251605001640301010048 36000001BPA  
026038891201702251605001650301010048 38000001BPA  
026038891201702251605001660301010048 41000001BPA  
026038891201702251605001670301010048 57000001BPA  
026038891201702251605001680301010048 59000001BPA  
026038891201702251605001690301010048 75000001BPA  
026038891201702251605001700301010048 8000001BPA  
026038891201702225124001710301060029 000002BPA  
026038891201702225125001720301060029 000010BPA  
026038891201702223208001730301060061 000160BPA  
0260388912017022231G1001740301060096 000222BPA  
026038891201702225124001750301060096 001656BPA  
026038891201702225125001760301060096 004322BPA  
026038891201702223505001770301060118 005662BPA  
026038891201702223505001780301100012 001616BPA  
026038891201702223505001790301100039 005206BPA  
026038891201702223505001800301100101 000410BPA

026038891201702223208001810307020010 000004BPA

026038891201702223208001820307020029 000004BPA

026038891201702223208001830307020070 000002BPA

0260388912017022231G1001840401010023 000001BPA

026038891201702223208001850401010023 000012BPA

026038891201702225124001860401010023 000056BPA

026038891201702225125001870401010023 000087BPA

026038891201702223208001880414020138 000006BPA

036038891201702000000000000000022320820170201001010401010058898000479977005M  
 330455 03800000202 BPAADILSON AGUIAR SILVA DO NASCIM1978042603 010  
 209611600812 DE MAIO CASA 4 246 ENGENHO NOVO 2122611883

036038891201702000000000000000022320820170201001020401010058 F330455  
 02900000102 BPAJESSICA OTAVIANO DE MELO 1987062902 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2168014362

036038891201702000000000000000022512420170201001030401010058 F330455  
 00100000002 BPAMARIA CLARA DIAS PAIXAO 2015083103 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125011401

036038891201702000000000000000022512420170201001040401010058 M330455  
 00500000302 BPAANTONIO PEDRO MEIRELHES DE OLII2011092703 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21

036038891201702000000000000000022512520170203001050401010058 M330455  
 05000000602 BPAJOSE BONIFACIO VICTO GOMES 1966050202 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125013447

036038891201702000000000000000022512520170203001060401010058 F330455  
 03800000402 BPASILVANEIDE DE ANDRADE LOPES 1978021499 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132971284

036038891201702000000000000000022320820170203001070404020097 F330455  
 00600000102 BPAANA BEATRIZ DE MATOS CIDADE 2010072001 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0

036038891201702000000000000000022512520170204001080401010058 M330455  
 04800000502 BPARICARDO MARINHO DOS SANTOS 1969012503 010  
 20710190081RAUL BARROSO 17 ENGENHO NOVO 2125819636

036038891201702000000000000000022512420170202001090401010058 M330455  
 00800000602 BPATHIAGO CAETANO GONCALVES DA SI2009011002 010  
 20715310081ARAUJO LEITAO CS 25 831 ENGENHO NOVO 2132779863

0360388912017020000000000000000022320820170202001100404020097		M330455
02800000102	BPAMAGNO ALVES DA SILVA 1988051903 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
03603889120170200000000000000000 20170202001110401010058		M330455
03700000102	BPAALEXSANDRO DA COSTA 1979122303 010	
20715100081ACAU	181 ENGENHO NOVO	21
0360388912017020000000000000000022512520170205001120401010058		M330455
05200000002	BPAJOSE ADRIANO DA SILVA 1964101199 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	0000000000
0360388912017020000000000000000022320820170206001130401010058		F330455
07200000202	BPAMARIA LUIZA CUSTODIA 1944082102 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2122897288
0360388912017020000000000000000022512420170210001140401010058898000473658692M		
330455 00700000502	BPALUIZ EDUARDO MADEIRA DE OLIVEI2009083103 010	
20970090081CARLOS COSTA	FUNDOS 25 RIACHUELO	2122184441
0360388912017020000000000000000022512420170210001150401010058898000444578015M		
330455 00800000402	BPALUIZ FERNANDO JOSE DA SILVA SO2008121503 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2187330404
0360388912017020000000000000000022512420170210001160401010058		M330455
00000000302	BPALUCAS 03 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
0360388912017020000000000000000022512520170211001170401010058898000447610947M		
330455 01300000302	BPAGUSTAVO FABRI DE OLIVEIRA 2004013101 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2122287822
0360388912017020000000000000000022512420170211001180401010058		F330455
00200000102	BPAMARIA RAISSA DE LIMA FERREIRA 2014031503 010	
20961210081GARIBA	SN ENGENHO NOVO	2100000000
0360388912017020000000000000000022512420170211001190401010058		M330455
00300000102	BPADAVID GONCALVES DOS SANTOS 2013073003 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2138601869
0360388912017020000000000000000022512520170212001200401010058		M330455
00000000002	BPAFABIO NAVARO MARQUES 03 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
0360388912017020000000000000000022320820170213001210401010058		M330455
05000000102	BPAANTONIO HENRIQUE DA SILVA MAIA1966032303 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2184638969

036038891201702000000000000000022320820170213001220401010058	F330455
00300000102 BPASOPHIA DA SILVA NASCIMENTO 2013022002 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	0
036038891201702000000000000000022320820170215001230401010058	M330455
05600000102 BPAJOAO MUNIZ DE OLIVEIRA 1960051502 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2100000000
036038891201702000000000000000022512420170215001240401010058	F330455
00400000002 BPAKAILANY EDUARDA DE SOUZA FERR2012082102 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
036038891201702000000000000000022320820170215001250401010058898000452377228F3	
30455 05500000202 BPAJURACIARA MOREIRA 1961121301 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
036038891201702000000000000000022512520170207001260401010058898000443838455M	
330455 0360000-102 BPAANDERSON OLIVEIRA DA SILVA 1980080902 010	
20961100081DO ENGENHO NOVO CASA 03 322 SAMPAIO	2125924363
036038891201702000000000000000022512520170209001270401010058	M330455
03100000502 BPAROBSON FELIX DA SILVA 1985042403 010	
20961150081SOUZA BARROS CASA 23 537 ENGENHO NOVO	2132973584
036038891201702000000000000000022512420170214001280401010058	F330455
00600000502 BPASURY KETLYN DO NASCIMENTO 2011020899 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
036038891201702000000000000000022512420170214001290401010058	F330455
00900000502 BPAANIELLY NASCIMENTO DE LIMA 2007112601 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
036038891201702000000000000000022512520170217001300401010058	M330455
05600000402 BPAMARCO ANTONIO DA SILVA OLIVA 1960071701 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
036038891201702000000000000000022512520170219001310401010058	M330455
04200000202 BPAYESUFE EBRAHIME HASSANE 1974092702 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2179101580
036038891201702000000000000000022512520170219001320401010058	F330455
02600000402 BPAANA CLARA RODRIGUES 1991011901 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2122048311
036038891201702000000000000000022320820170222001330401010058	M330455
05800000102 BPAFRANCISCO NASCIMENTO DA SILVA 1958093003 010	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2172978041



0360388912017020000000000000022320820170209001340404020097898000448137625F3  
 30455 03500000102 BPALEDNEIA APARECIDA FERREIRA 1981032803 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2100000000

0360388912017020000000000000022512420170224001350401010058 M330455  
 01000000402 BPAPEDRO HENRIQUE BEZERRA LIMA DA2006101201 010  
 20940090081COUTO MAGALHAES CASA 10 175 BENFICA 2180342331

0360388912017020000000000000022512520170225001360401010058 M330455  
 01800000002 BPAALEX DA SILVA 1999010402 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0

0360388912017020000000000000022512420170224001370401010058 M330455  
 00500000402 BPAPEDRO HENRIQUE NASCIMENTO DA S2011121401 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122184020

036038891201702000000000000002231G120170227001380401010058 F330455  
 02000000102 BPAINGRID DA SILVA MELO 1997020602 010  
 2097242008115 DE AGOSTO 42 JACARE 2175228012

0360388912017020000000000000022512520170228001390401010058 F330455  
 03300000002 BPAFABIANI MARIA DA SILVA 1983042802 010  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21

03603889120170270090594261819022512520170225001400401010058 F330455  
 01300000302 BPATALITA STEPHANNY DE OLIVEIRA 2003111402 010  
 20961150081SOUZA BARROS CASA 18 B 395 ENGENHO NOVO 2169362303

03603889120170298001600280639922512520170224001410401010058 F330455  
 03300000102 BPAPRISCILA GLORIA DA SILVA ALVES1984012401 010  
 2097009008124 DE MAIO 304 475 RIACHUELO 2134734808

03603889120170298001600351762522110520170209001420202031209 M330455  
 07800000102 BPAJOSE CLAUDIO GONCALVES 1938122003 010145003  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132097733

03603889120170298001600351762522110520170209001430202031209 F330455  
 06100000102 BPASUELI DE AZEVEDO 1956012803 010145003  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21

03603889120170298001600351762522110520170223001440202031209 M330455  
 07100000102 BPAAMARY SOARES PERDOMO 1945031103 010145003  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2138900954

03603889120170298001600351762522110520170223001450202031209 M330455  
 04600000102 BPALEONARDO DOS SANTOS MARE 1970042503 010145003  
 20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125788840

03603889120170298001600351762522110520170223001460202031209	M330455
08500000102	BPAMIGUEL CASTRO RODRIGUES 1931032701 010145003
20950150081FLACK	CASA 03 11 RIACHUELO 2125815811
03603889120170298001600351762522110520170223001470202031209	M330455
04000000102	BPADELTON FRANCISCO RAMOS 1976081503 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 219996037
03603889120170298001600351762522110520170225001480202031209	M330455
02400000102	BPADENYLSON DO NASCIMENTO DOS SAN1992052702 010145003
20785130081MIGUEL ANGELO	CASA 02 718 CACHAMBI 2133500024
03603889120170298001600351762522110520170225001490202031209	F330455
04800000102	BPAEDILAINE DOS SANTOS MILAGRES 1968060503 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2189033074
03603889120170298001600351762522110520170225001500202031209	F330455
05700000102	BPAEGINA MARIA BERNARDINO 1960021502 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122413384
03603889120170298001600351762522110520170225001510202031209	F330455
05700000102	BPAEGINA MARIA BERNARDINO 1960021502 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122413384
03603889120170298001600351762522110520170226001520202031209	M330455
05600000102	BPAAUGUSTO CARLOS ARAUJO MEDEIROS1960110803 010145003
20771421081HONORIO	CASA 01 1267 TODOS OS SANTOS 2135917469
03603889120170298001600351762522110520170226001530202031209	F330455
04700000102	BPAJUCINEIA FERREIRA LIMA 1969121602 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2120000000
03603889120170298001600351762522110520170226001540202031209	M330455
06800000102	BPAPAULO ROBERTO MARTINS CRESPO 1948092401 010145003
20785240081RUA VAREADOR JANSEN MULLER	CASA 250 MARIA DA GRACA 2122618086
03603889120170298001600351762522110520170226001550202031209	M330455
06800000102	BPAPAULO ROBERTO MARTINS CRESPO 1948092401 010145003
20785240081RUA VAREADOR JANSEN MULLER	CASA 250 MARIA DA GRACA 2122618086
03603889120170298001600351762522110520170226001560202031209	F330455
05700000102	BPAEGINA MARIA BERNARDINO 1960021502 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122413384
03603889120170298001600351762522110520170222001570202031209	M330455
07000000102	BPASERGIO ROBERTO DE MATTOS 1947011799 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 00

03603889120170298001600351762522110520170222001580202031209	M330455
07000000102	BPASERGIO ROBERTO DE MATTOS 1947011799 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 00
03603889120170298001600351762522110520170222001590202031209	F330455
06200000102	BPAIVONETE DO NASCIMENTO LUCIO 1954091503 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122281700
03603889120170298001600351762522110520170222001600202031209	F330455
06800000102	BPAJOAQUINA DAS GRACAS CABRAL 1949021803 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132796769
03603889120170298001600351762522110520170222001610202031209	F330455
05400000102	BPADAISE SANTOS REIS 1962041202 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122615769
03603889120170298001600351762522110520170222001620202031209	F330455
06700000102	BPAISABEL CATALDI 1949032099 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122611392
03603889120170298001600351762522110520170222001630202031209	F330455
07400000102	BPARENILDE SILVA PINTO 1942032103 010145003
21380080081NILTON DE OLIVEIRA	AP 303 16 CASCADURA 2125960522
03603889120170298001600351762522110520170222001640202031209	M330455
06800000102	BPAPAULO ROBERTO MARTINS CRESPO 1948092401 010145003
20785240081RUA VAREADOR JANSEN MULLER CASA 250 MARIA DA GRACA	2122618086
03603889120170298001600351762522110520170222001650202031209	M330455
02100000102	BPAJEYSON FERREIRA CORREA 1995022702 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2182418756
03603889120170298001600351762522110520170222001660202031209	F330455
07000000102	BPASANDRA LUCIA MORAES 1946081503 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2136848265
03603889120170298001600351762522110520170222001670202031209	F330455
07000000102	BPASANDRA LUCIA MORAES 1946081503 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2136848265
03603889120170298001600351762522110520170222001680202031209	F330455
03400000102	BPAGIZELE MORAES SILVA 1982060103 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132763896
03603889120170298001600351762522110520170222001690202031209	F330455
06800000102	BPAJOAQUINA DAS GRACAS CABRAL 1949021803 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132796769

03603889120170298001600351762522110520170219001700202031209	F330455
04900000102	BPANIVIA GRAZIELA DA SILVA 1967080802 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122415563
03603889120170298001600351762522110520170220001710202031209	M330455
04700000102	BPAFRANCISCO CARLOS LIMA DA ROCHA1969081601 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125028016
03603889120170298001600351762522110520170220001720202031209	M330455
04300000102	BPARAIMUNDO CARNEIRO ROCHA 1973072501 010145003
20950300081RUA MANOEL MIRANDA	292 ENGENHO NOVO 2132746465
03603889120170298001600351762522110520170220001730202031209	F330455
03300000102	BPATHAIS LUCIA SABINO 1984022103 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2121288886
03603889120170298001600351762522110520170220001740202031209	F330455
06600000102	BPAMARLENE MARIA DA SILVA 1950041003 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132780530
03603889120170298001600351762522110520170220001750202031209	M330455
07100000102	BPADERCI CUSTODIO 1945101502 010145003
20960120081CAPITULINO	301 FUNDOS110 ROCHA 0213497875
03603889120170298001600351762522110520170220001760202031209	M330455
07100000102	BPADERCI CUSTODIO 1945101502 010145003
20960120081CAPITULINO	301 FUNDOS110 ROCHA 0213497875
03603889120170298001600351762522110520170220001770202031209	M330455
06500000102	BPAARISTONIO RODRIGUES SOARES 1951051501 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125019687
03603889120170298001600351762522110520170221001780202031209	M330455
05100000102	BPAJHONAS ALVES JUNIOR 1966010603 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0
03603889120170298001600351762522110520170217001790202031209	F330455
08600000102	BPAGRACINDA DOS PRAZERES 1930042799 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122410174
03603889120170298001600351762522110520170217001800202031209	M330455
03100000102	BPAFABIO BATISTA DE OLIVEIRA 1985061203 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2192520488
03603889120170298001600351762522110520170217001810202031209	F330455
06600000102	BPALUZIA VIAL GUEDES DOS SANTOS 1950121503 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2197045500

03603889120170298001600351762522110520170217001820202031209 M330455  
06700000102 BPAVALMIR OLIVEIRA DE MORAES 1949111802 010145003  
20750280081RUA CORONEL BURLAMACK 29B PILARES 2171502584

03603889120170298001600351762522110520170218001830202031209 F330455  
06400000102 BPAESTELA MARIA DIAS MAIA 1952081903 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125817210

03603889120170298001600351762522110520170218001840202031209 M330455  
05100000102 BPAPOTIGUAR FABIANO PINHEIRO 1965062002 010145003  
20780280081HERMINIA 13 CACHAMBI 21

03603889120170298001600351762522110520170218001850202031209 M330455  
05100000102 BPAPOTIGUAR FABIANO PINHEIRO 1965062002 010145003  
20780280081HERMINIA 13 CACHAMBI 21

03603889120170298001600351762522110520170214001860202031209 F330455  
06300000102 BPAANA MARIA OLIVEIRA DE SANTANA 1953062401 010145003  
2096116008102 DE MAIO CASA 61 RU355 SAMPAIO 2122411351

03603889120170298001600351762522110520170214001870202031209 F330455  
05300000102 BPAMARTA MONTEIRO MOREIRA DA SILVA1963073003 010145003  
20950180081GENERAL LABATUT 216/3RIACHUELO 0213734104

03603889120170298001600351762522110520170214001880202031209 M330455  
06800000102 BPAPAULO ROBERTO MARTINS CRESPO 1948092401 010145003  
20785240081RUA VAREADOR JANSEN MULLER CASA 250 MARIA DA GRACA  
2122618086

03603889120170298001600351762522110520170214001890202031209 M330455  
06800000102 BPAPAULO ROBERTO MARTINS CRESPO 1948092401 010145003  
20785240081RUA VAREADOR JANSEN MULLER CASA 250 MARIA DA GRACA  
2122618086

03603889120170298001600351762522110520170215001900202031209 F330455  
06400000102 BPAESTELA MARIA DIAS MAIA 1952081903 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125817210

03603889120170298001600351762522110520170215001910202031209 M330455  
04300000102 BPAMARCO ANTONIO DE SOUZA LIMA 1973121601 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0212135796

03603889120170298001600351762522110520170215001920202031209 F330455  
06200000102 BPAMARIA DE LOURDES DIAS DA SILVA1954080103 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 22

03603889120170298001600351762522110520170215001930202031209 M330455  
05800000102 BPAJOSE ADAO DE JESUS 1958022702 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0

03603889120170298001600351762522110520170215001940202031209 M330455  
05000000102 BPAMARCOS ANTONIO DA SILVA MACEDO1966042901 010145003  
20710130081LINS DE VASCONCELLOS 389 LINS DE VASCONCELOS  
2132776061

03603889120170298001600351762522110520170215001950202031209 F330455  
06100000102 BPATERESINHA DE ANDRADE SILVA 1955022501 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2136815093

03603889120170298001600351762522110520170215001960202031209 F330455  
05300000102 BPASOLANGE PEREIRA DE SOUZA 1963102604 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125977525

03603889120170298001600351762522110520170215001970202031209 F330455  
05300000102 BPASOLANGE PEREIRA DE SOUZA 1963102604 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125977525

03603889120170298001600351762522110520170215001980202031209 M330455  
06200000102 BPAJOSE CARLOS PACHECO DE JESUS 1954110603 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0000000000

03603889120170298001600351762522110520170216001990202031209 F330455  
06400000102 BPAESTELA MARIA DIAS MAIA 1952081903 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125817210

03603889120170298001600351762522110520170216002010202031209 F330455  
06400000102 BPAESTELA MARIA DIAS MAIA 1952081903 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125817210

03603889120170298001600351762522110520170216002020202031209 F330455  
05500000102 BPADAMIANA ALVES VICENTE 1961092803 010145003  
2096116008102 DE MAIO CASA 2 246 SAMPAIO 2121685513

03603889120170298001600351762522110520170216002030202031209 F330455  
05800000102 BPAROSINEIA FERNANDES DE BARROS 1958080703 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2133402215

03603889120170298001600351762522110520170216002040202031209 M330455  
06200000102 BPAJOSE CARLOS PACHECO DE JESUS 1954110603 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0000000000

03603889120170298001600351762522110520170213002050202031209 M330455  
03000000102 BPAAMAURI BISPO FAUSTINO 1987012499 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21

03603889120170298001600351762522110520170213002060202031209 F330455  
08100000102 BPAJOSEPHA GERALDO DA CONCEICAO 1935031303 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0

03603889120170298001600351762522110520170213002070202031209	M330455
03500000102	BPAJEFFERSON DE OLIVEIRA ELIAS 1982013099 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 22
03603889120170298001600351762522110520170213002080202031209	M330455
05600000102	BPAJOSE LUIZ SANTOS SILVA 1960050201 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132262708
03603889120170298001600351762522110520170213002090202031209	F330455
07600000102	BPANEIDE DIAS TEIXEIRA 1940120401 010145003
20961020081MAGALHAES CASTRO	CASA 13 128 RIACHUELO 2122616731
03603889120170298001600351762522110520170211002100202031209	F330455
00800000102	BPASHAYANA DIAS DA COSTA 2008041901 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0217634720
03603889120170298001600351762522110520170211002110202031209	F330455
04700000102	BPAGLORIA APARECIDA ANDRADE LEAL 1969082101 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21
03603889120170298001600351762522110520170211002120202031209	F330455
04700000102	BPAGLORIA APARECIDA ANDRADE LEAL 1969082101 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21
03603889120170298001600351762522110520170211002130202031209	F330455
06200000102	BPAMARIA DOS SANTOS MONTEIRO 1954111401 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125811155
03603889120170298001600351762522110520170211002140202031209	F330455
06200000102	BPAMARIA DOS SANTOS MONTEIRO 1954111401 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125811155
03603889120170298001600351762522110520170211002150202031209	F330455
06200000102	BPAMARIA DOS SANTOS MONTEIRO 1954111401 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125811155
03603889120170298001600351762522110520170210002160202031209	M330455
07300000102	BPACELSO PINHEIRO DA SILVA 1943080501 010145003
20970140081PAIM PAMPLONA	CASA 04 355 SAMPAIO 2122811311
03603889120170298001600351762522110520170210002170202031209	M330455
07300000102	BPACELSO PINHEIRO DA SILVA 1943080501 010145003
20970140081PAIM PAMPLONA	CASA 04 355 SAMPAIO 2122811311
03603889120170298001600351762522110520170210002180202031209	M330170
04900000102	BPACORI OTAVIANO DA SILVA FILHO 1967040703 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21

03603889120170298001600351762522110520170210002190202031209	M330455
07800000102 BPAJOSE CLAUDIO GONCALVES 1938122003 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2132097733
03603889120170298001600351762522110520170210002200202031209	M330455
07800000102 BPAJOSE CLAUDIO GONCALVES 1938122003 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2132097733
03603889120170298001600351762522110520170210002210202031209	M330455
07600000102 BPAJOSE GALDINO DE SENA 1940032501 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2136856895
03603889120170298001600351762522110520170210002220202031209	F330455
05000000102 BPAELEN CABRAL DE SOUZA 1967012603 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2197336961
03603889120170298001600351762522110520170210002230202031209	M330455
07900000102 BPAGERALDO FERREIRA NEVES 1938011299 010145003	
20961060081RUA FRANCISCO BERNARDINO 302 38 RIACHUELO	
2138803183	
03603889120170298001600351762522110520170210002240202031209	F330455
09300000102 BPAVIRGINIA VIANA BRANDAO 1923122201 010145003	
21050060008GUANABARA SOBRADO 67 JACARE	2125817377
03603889120170298001600351762522110520170206002250202031209	F330455
07700000102 BPAMARIA MARTA DA SILVA BENTO 1939030202 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2122540896
03603889120170298001600351762522110520170206002260202031209	M330455
05600000102 BPAEDNEI CONCEICAO 1960030902 010145003	
20715030081AGARIBA CASA 06 66 ENGENHO NOVO	2194584509
03603889120170298001600351762522110520170206002270202031209	M330455
05600000102 BPASERGIO LEMOS DA SILVA 1960071401 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2125819889
03603889120170298001600351762522110520170206002280202031209	M330455
07500000102 BPAGILBERTO DE ARAUJO PRAGANA 1941100603 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	0000000002
03603889120170298001600351762522110520170206002290202031209	F330455
05300000102 BPAMARIA AUXILIADORA DOS SANTOS 1963060502 010145003	
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2100000000
03603889120170298001600351762522110520170207002300202031209	F330455
04000000102 BPAMICHELLE ASSUMPCAO FIORIO DA C1976070301 010145003	
20961160081DOIS DE MAIO AP 202 741 ENGENHO NOVO	2122415104



03603889120170298001600351762522110520170207002310202031209 F330455  
02400000102 BPAJULIANA NASCIMENTO ALVES 1992061903 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0

03603889120170298001600351762522110520170208002320202031209 M330455  
05000000102 BPANELBER MENEZEZ CHAGAS 1966032303 010145003  
2096116008102 DE MAIO 33 SAMPAIO 2125015019

03603889120170298001600351762522110520170208002330202031209 M330455  
05400000102 BPALUIZ AUGUSTO DE OLIVEIRA MONTE1962081699 010145003  
20961150081SOUZA BARROS CA 13 SOBR394 ENGENHO NOVO  
2122813044

03603889120170298001600351762522110520170208002340202031209 M330455  
05400000102 BPALUIZ AUGUSTO DE OLIVEIRA MONTE1962081699 010145003  
20961150081SOUZA BARROS CA 13 SOBR394 ENGENHO NOVO  
2122813044

03603889120170298001600351762522110520170208002350202031209 M330455  
06100000102 BPACLAUDIO ROBERTO DIAS VASCO 1955091101 010145003  
20775010081RUA GUARABIRA CASA 22 MEIER 2195392903

03603889120170298001600351762522110520170208002360202031209 F330455  
06200000102 BPALEILA MARA LOBATO DE VASCONCEL1954051003 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122299738

03603889120170298001600351762522110520170205002370202031209 M330455  
08100000102 BPAMANOEL TEIXEIRA RODRIGUES 1935120603 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2100000000

03603889120170298001600351762522110520170205002380202031209 M330455  
07500000102 BPAGILBERTO DE ARAUJO PRAGANA 1941100603 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0000000002

03603889120170298001600351762522110520170205002390202031209 F330455  
07600000102 BPANEIDE DIAS TEIXEIRA 1940120401 010145003  
20961020081MAGALHAES CASTRO CASA 13 128 RIACHUELO 2122616731

03603889120170298001600351762522110520170202002400202031209 F330455  
03200000102 BPAAMANDA MARIA TIMOTEO 1984042999 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2126311857

03603889120170298001600351762522110520170202002410202031209 M330455  
06000000102 BPAJOSE AZEVEDO PINHEIRO 1956122703 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122415407

03603889120170298001600351762522110520170202002420202031209 F330455  
06700000102 BPASHEILA FERNANDES LA PASTA 1949122301 010145003

21050455008DOM HELDER CAMARA BL 6 AP 2075 DEL CASTILHO  
2122618152

03603889120170298001600351762522110520170204002430202031209 F330455  
05400000102 BPASANDRA VIEIRA PENTIADO NEVES 1962062501 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0212261451

03603889120170298001600351762522110520170204002440202031209 F330455  
06600000102 BPAMARIA NIZIA DE JESUS OLIVEIRA 1951010403 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132780145

03603889120170298001600351762522110520170204002450202031209 F330455  
04000000102 BPAANGELA MARIA DA SILVA 1976081003 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 21

03603889120170298001600351762522110520170204002460202031209 F330455  
05000000102 BPAMARIA LUIZA PENA 1966060303 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2192052971

03603889120170298001600351762522110520170204002470202031209 M330455  
04000000102 BPAESTANLEY DOS SANTOS SOUSA 1976042501 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0

03603889120170298001600351762522110520170204002480202031209 F330455  
04900000102 BPAEZIRA DE SOUZA LOPES 1968012303 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2100000000

03603889120170298001600351762522110520170204002490202031209 F330455  
05300000102 BPAROSELIA RODRIGUES ALVES DA SIL1963081203 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132791052

03603889120170298001600351762522110520170203002500202031209 F330455  
05500000102 BPAMARGARIDA MARIA DA CUNHA 1961122703 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0

03603889120170298001600351762522110520170203002510202031209 F330455  
04300000102 BPAGUARACIARA DOS SANTOS BARRADAS1973041802 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125202501

03603889120170298001600351762522110520170203002520202031209 F330455  
04300000102 BPAGUARACIARA DOS SANTOS BARRADAS1973041802 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125202501

03603889120170298001600351762522110520170203002530202031209 F330455  
05400000102 BPAREGINA CELIA DOS SANTOS DUARTE1962021001 010145003  
20961150081SOUZA BARROS ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122615945

03603889120170298001600351762522110520170203002540202031209	M330455
06200000102	BPAPAULO FLORENCIO DOS SANTOS 1954071602 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2138828512
03603889120170298001600351762522110520170203002550202031209	F330455
03800000102	BPAREJANE ROSA DA SILVA 1978070102 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122299184
03603889120170298001600351762522110520170201002560202031209	M330455
06600000102	BPAFRANCISCO FERREIRA DA SILVA 1950040303 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2130261528
03603889120170298001600351762522110520170201002570202031209	M330455
06600000102	BPAFRANCISCO FERREIRA DA SILVA 1950040303 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2130261528
03603889120170298001600351762522110520170201002580202031209	F330455
09200000102	BPAJOSEFA MARIA CAVALCANTE 1924053103 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2132775917
03603889120170298001600351762522110520170201002590202031209	F330455
07600000102	BPACLEONICE VENANCIO ABILIO 1941011003 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 02121654122
03603889120170298001600351762522110520170201002600202031209	F330455
07600000102	BPACLEONICE VENANCIO ABILIO 1941011003 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 02121654122
03603889120170298001600351762522110520170201002610202031209	M330455
03700000102	BPAJOAO CARLOS GOMES DA SILVA 1979071402 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0
03603889120170298001600351762522110520170201002620202031209	M330455
05000000102	BPAVAGNER PASSOS LIMA 1966031703 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125917619
03603889120170298001600351762522110520170228002630202031209	M330455
07700000102	BPAMANOEL JOAO ALVES 1939062903 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0
03603889120170298001600351762522110520170228002640202031209	F330455
05300000102	BPASUELI BARBOSA RANGEL 1963033103 010145003
20970140081PAIM PAMPLONA	APT 103 238 SAMPAIO 2132786675
03603889120170298001600351762522110520170228002650202031209	F330455
05300000102	BPASUELI BARBOSA RANGEL 1963033103 010145003
20970140081PAIM PAMPLONA	APT 103 238 SAMPAIO 2132786675

03603889120170298001600351762522110520170228002660202031209	F330455
04300000102	BPACLAUDIA MARIA BARBOSA 1973041799 010145003
20750080081GASPAR	201/1 127 PILARES 2183260799
03603889120170298001600351762522110520170228002670202031209	F330455
03900000102	BPAFRANCISCA SHEILA GODIM ANDRE 1977051599 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125524442
03603889120170298001600351762522110520170227002680202031209	M330455
07700000102	BPAMANOEL JOAO ALVES 1939062903 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0
03603889120170298001600351762522110520170227002690202031209	M330455
07700000102	BPAMANOEL JOAO ALVES 1939062903 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0
03603889120170298001600351762522110520170227002700202031209	M330455
04100000102	BPAALEX MAIA DOS SANTOS 1975102701 010145003
20970140081PAIM PAMPLONA	CASA 02 353 SAMPAIO 2122184272
03603889120170298001600351762522110520170227002710202031209	F330455
05800000102	BPAANA MARIA BRANDAO PROVALIRIO 1958062403 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0
03603889120170298001600351762522110520170227002720202031209	F330455
05800000102	BPAANA MARIA BRANDAO PROVALIRIO 1958062403 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 0
03603889120170298001600351762522110520170227002730202031209	M330455
08500000102	BPAMIGUEL CASTRO RODRIGUES 1931032701 010145003
20950150081FLACK	CASA 03 11 RIACHUELO 2125815811
03603889120170298001600351762522110520170224002740202031209	F330455
08700000102	BPAALBERSY XAVIER NICACIO 1929101501 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2100000000
03603889120170298001600351762522110520170224002750202031209	M330455
04600000102	BPALONARDO DOS SANTOS MARE 1970042503 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2125788840
03603889120170298001600351762522110520170224002760202031209	M330455
06600000102	BPAJOSE MARTINS SALES 1950040801 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122011290
03603889120170298001600351762522110520170224002770202031209	M330455
05900000102	BPALUZIETE PARMAGNANI LOUREIRO 1957081701 010145003
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO 2122184467

03603889120170298001628188677722512420170209002780401010058		M330455
01100000202	BPAGABRIEL CALDEIRA DE MACEDO 2005031299 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2132976231
03603889120170298001628372884222512420170223002790401010058		M330455
00500000102	BPALUCAS CASTANHEIRA ROSA 2011053101 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	2181034626
036038891201702980016287721036	20170207002800401010058	F330455
06300000102	BPASELMA MARIA BASILIO DAMIAO 1953122499 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	00
036038891201702980016287721036	20170219002810401010058	M330455
04100000002	BPANORENILTON OLIVEIRA DA SILVA 1975030503 010	
20961150081SOUZA BARROS	ESQ 2 DE 70 ENGENHO NOVO	21
036038891201702980016287721036		
20170212002820401010058898000452169994M330455	01800000102	BPAYAN
MONTE SANTO GUIMARAES 1998063003 010		20780300081CRISTOVAO
COLOMBO	187 CACHAMBI	2131838656
036038891201702980016287721036	20170212002830401010058	M330455
02100000102	BPAGABRIEL FERREIRA COUTINHO 1995062602 010	
20961160081RUA 18 DE JANEIRO	14 ENGENHO NOVO	2122287938

**MAPA DE PROFISSIONAIS**  
**FEVEREIRO/2017**  
**CNES**

<b>Nome</b>	<b>Data Entrada</b>	<b>CBO</b>	<b>CH Outros</b>	<b>CH Ambulatorial</b>	<b>CH Total</b>
ACASSIA DA SILVEIRA VALENTE	18/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ADEILDA JOSETE DOS SANTOS	12/05/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ADRIANA MENDES DE SOUZA FRANCISCO	01/09/2016	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
AILTON DA COSTA ALBUQUERQUE	02/01/2017	513425 - COPEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ALANDERSON OLIVEIRA DA SILVA	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ALESSANDRA CARDOSO COUTINHO	01/03/2017	514320 - FAXINEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ALESSANDRA FERNANDES HENRIQUES	11/04/2015	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
ALEXANDRE ANDRIONI	07/02/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALEXANDRE BATISTA	08/07/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALEXANDRE GOMES MONTEIRO	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
ALICE MARIA JULIAO DE ARAUJO NOLASCO	26/01/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALINE CAMPOS REIS	20/07/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALINE DA SILVA PACHECO	10/05/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

ALINE TAPEA MUSSURI GARCIA	12/05/2014	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALTIN EVA DE PAULA RIBEIRO	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
AMANDA ALVES PEREIRA LIMA	08/09/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA DIAS DE PAULA		225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA PALERMO SANTORO	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA SENRA DE SOUZA	15/03/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA PAULA SANTOS SILVA	08/12/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	60Hs.	60Hs.
ANA PAULA VIEIRA ARAUJO DE ALCANTARA	01/05/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ANDREA THAIS PEREIRA FERNANDEZ	12/09/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA ARAUJO DO CARMO	01/05/2016	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA BARBOSA DO PATROCINIO DA CONCEICAO	11/03/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ARIADNE ALMEIDA THEOBALDO	18/03/2017	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ARIANE OLIVEIRA DA ROCHA	08/04/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BERNARDO FERREIRA AMERICANO DO BRASIL	06/03/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BIANCA CRISTINA LOPES DOS SANTOS	07/08/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLA FERREIRA GAGLIARDI	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLOS ALBERTO PELAEZ SANDOVAL	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CARLOS RICARDO MONTEIRO	12/05/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.

CAROLINE EMILIE CERQUEIRA DA SILVA CAETANO	01/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CAROLINE TIMOTEO RACHIDI	01/08/2015	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
CASSIA RODRIGUES HONORIO	04/11/2016	514320 - FAXINEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
CATIA FRANCISCO LEITE	01/01/2017	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
CHRISTIANE RAMOS DE FREITAS AMARAL	01/08/2016	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
CLAUDIA BARBOSA DA SILVA CUNHA	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO LUIZ FIRMINO DE OLIVEIRA	04/02/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO MAURICIO SANTANA	07/02/2013	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
CLEBER SILVA LUZ	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
CLECIO SANTOS DE BRITO	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLEONICE LOPES RODRIGUES	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CRISTIANE BIANCARDI SALTORIS	26/01/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DAIANE DA SILVA GODOI	13/03/2017	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DANIELLE MONIQUE TEIXEIRA ALVES	12/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DANIELLE SANTANA MELLO	15/01/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DARLYENE PEREIRA AMARAL DE MELO	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.



DAYVISON DA SILVA DUTRA	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEBORA DENISE SILVA DE JESUS	01/09/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DESIVALDO TORQUATO NETO	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEVANIL EVANGELISTA DE LIMA	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DIANA DE ARAUJO SERRA	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DIEGO SANTOS ROCHA	04/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DOUGLAS DA SILVA ROSA	01/03/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DOUGLAS POSCHINGER FIGUEIREDO	14/05/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDERSON DE JESUS NAZARE	22/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
EDILON FREITAS SOARES	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
EDLANE ARCENO MACEDO	08/09/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDUARDO MUNIZ PEDRO	13/06/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
EDUARDO PITANGA SERAFIM DA SILVA	10/03/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ELIANE FERREIRA DA SILVA	11/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ELINE ESTEVAM THOME HELENO	26/01/2013	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	30Hs.	00Hs.	30Hs.
ELIZANGELA DE SOUZA ALLEVATO	01/01/2015	131210 - GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	40Hs.	00Hs.	40Hs.

ERICK ALCANTARA RIBEIRO	26/01/2013	317210 - TECNICO DE APOIO AO USUARIO DE INFORMATICA (HELPDESK)	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ERICK DOS SANTOS DIVINO	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
ERIKA SOARES FREITAS	01/02/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FABIANA APARECIDA REIS DA SILVA	11/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FABRICIO PINTO DE OLIVEIRA	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FATIMA AMADO SOARES	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FELIPE ESPOSITO CORDEIRO	29/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FERNANDA DEFAVERI MARTINS LESSA ALCANTARA	14/07/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
FERNANDO NONATO DE SOUSA SILVA	12/08/2016	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FERNANDO SILVA DE OLIVEIRA	10/10/2014	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FRANCELO RODRIGUES NASCIMENTO	11/09/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FRANCISCO DORIA COSTA NETO	03/08/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GABRIEL ALVES FERREIRA	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
GEIZIANE MEDEIROS DE SOUZA	18/05/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
GISELE DE MOURA PINTO VIEIRA	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA	01/04/2016	221105 - BIOLOGO	0Hs.	9Hs.	9Hs.

GRAZIELE DA SILVA MENDES	15/08/2013	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GUILHERME MAIA MACHADO	01/03/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GUSTAVO DAVID TERAN MERINO	13/03/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HEVANIA MARA VAZ RICARDO	01/03/2013	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HUDMILLA UMEBARA DE SOUZA	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ILDA CAROLINA VASCONCELLOS DA CUNHA	01/09/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	30Hs.	30Hs.
INALICE DA SILVA DOS SANTOS	12/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
IVETE MARIA PEIXOTO DE LIMA	13/10/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
IVISON VALVERDE FERNANDES	02/02/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JACIREMA FERREIRA CONCEICAO	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JAGNER BRUNO SALVADOR GALVAO PEREIRA	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JANDIRA FERNANDES PARANHOS	04/08/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JAQUELINE MARTINS DE OLIVEIRA	01/08/2016	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
JAQUELINE SILVA FARIAS	07/12/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JOANA D ARC DE LIMA DOS SANTOS	12/08/2016	514320 - FAXINEIRO	12Hs.	00Hs.	12Hs.
JOAO ALEXANDRE LARA FERNANDES	05/03/2017	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JOAO BOSCO PEREIRA	26/01/2013	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JOAO GUILHERME ANTONIOL NERI	15/04/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

JOAO GUILHERME DE SENA	13/08/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE ALVES DOS SANTOS	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE CANDIDO DE BARROS		515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JOSE ELIZEU RAMOS SAUDE	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JUAN DIEGO CORREA BONFIM	01/02/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA DE OLIVEIRA LOPES	15/04/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA IGNACIO GUILHERME	15/04/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
KARLA ALESSANDRA ALVES DE OLIVEIRA	01/02/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LAURA MARIA ENEAS PINTO	15/07/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LEA DE ARAUJO MENDONCA	01/09/2016	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
LEANDRO DA COSTA LEAL	15/08/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEON DA COSTA DIAS	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO AMARAL FROES	18/07/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO BARROSO SEVERIANO	02/05/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.
LEONARDO CRUZ BALDANZA	26/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LETICIA DA SILVEIRA QUINANE	17/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LETICIA THERESA TELLERMAN	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LIANA MARA PANTOJA VASCONCELLOS	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.

LIGIA RITA DE JESUS DO NASCIMENTO MOREIRA RAMOS	10/10/2014	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	36Hs.	36Hs.
LISE LAZARI DOS SANTOS ALVES	11/03/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUIZ ANDRE DE MEDEIROS ARAUJO	03/06/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
LUIZ EDUARDO DA SILVA	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUIZ LOPES CUSTODIO	26/01/2013	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
LUIZ WAGNER DE SOUZA LIMA	05/12/2012	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCELA ALVES DIAS BITTENCOURT	16/10/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELE MARIA DOS REIS SILVA	08/09/2016	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MARCELO GOMES BARRETO	15/05/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELO SOARES MARTINS	20/12/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
MARCIA APARECIDA LEIRA DE OLIVEIRA	01/10/2012	142105 - GERENTE ADMINISTRATIVO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCIO JOSE SIQUEIRA	01/09/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCUS VINICIUS PEIXOTO GUIMARAES	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MARIA DE LOURDES AMBRE SIMOES	07/06/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.

MARIA FERNANDA LEAL SEGRETO MENESCAL DA ROCHA	15/09/2014	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
MARILIA LIMA DA SILVA GOMES	02/01/2017	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MAYCON DE SOUZA LEAO	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MICHELE DE OLIVEIRA PIANISSOLA	03/11/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MONIQUE BASTOS DA CUNHA PINTO	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
NARRINAN COSTA BATISTA LOPES	01/02/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
NATALIA MELLO DO VALE	05/08/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
NELSON BRAZ DA SILVA	16/01/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAMELA LOPES PEIXOTO DE OLIVEIRA	03/08/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
PATRICIA DA CRUZ PASSOS	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PATRICIA MOURAO	27/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PATRICIA PADILHA DO CARMO	01/03/2013	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PATRICIA RODRIGUES SOARES	26/01/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAULA CRISTINA BASTOS AMENDOLA	13/05/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PAULA TAMANQUEIRA DE MAGALHAES SALLES	14/08/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PEDRO LAZARO PUSTILNIK	05/05/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PERPETUA MANSO FAUSTO	15/05/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

PIETRO BOLLO BANDEIRA GONCALVES	16/01/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
RAFAEL ARAUJO DA SILVA	14/01/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAFAELA RODOLFO GARRIDO	16/11/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAPHAEL LESSA ALCANTARA	17/04/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATA MACHADO	04/11/2016	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATA PEREIRA ESTEVES DE JESUS	13/05/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
RENATO COSTA TAVARES BEZERRA	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATO DE OLIVEIRA DELGADO	22/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RENATO DOS SANTOS OLIVEIRA	22/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RICARDO DE MAGALHAES DRUMMOND	01/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTA DO COUTO RAMOS	10/06/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTO VINICIO SANT ANNA DA CUNHA	15/12/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO DE REZENDE TEIXEIRA MACIEL	12/03/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO LISBOA MACHADO	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO MOURAO DA SILVA	17/10/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROSANE DE PAULA SILVA PEREIRA	13/05/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ROSE CLEIA SILVA FREITAS	26/01/2013	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ROSIMERE DA SILVA	06/08/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

SAMANTA BARBOSA DOS SANTOS	12/11/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SANDRA MARIA LESSA ANDRADE	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SELMA DE MELO SANTOS	11/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
SELMA REGINA DE ALMEIDA TORRE	08/10/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SERGIO FIRMINO DA SILVA	01/04/2015	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SERGIO HENRIQUE LOPES DA SILVA	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
SILVANA LOBAO DA SILVA	10/05/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SILVIO GONCALVES DA SILVA	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SIRLENE NUNES	27/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SOLANGE MARIA DIAS MOREIRA PAIS	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SUELI JUPIARA MOREIRA CAMAZ		225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SUELLEN MUNIZ VIANA MANHAES	08/04/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TAMYRIS GOMES SOARES DE SOUZA	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TATIANA DE SOUZA	08/08/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
THIAGO LEMOS DA COSTA	30/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
THIARA DE MEDEIROS JABOR FERREIRA	07/10/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.



VALDECIR ANTONIO CORREIA DA SILVA		515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
VANESSA RAMOS MENDES	04/03/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	30Hs.	30Hs.
VILMA SOARES FEITOSA	01/09/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.
VINICIUS IGLESIAS GOMES PEREIRA	04/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VITOR DE MAGALHAES PEREIRA	08/10/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VITOR PAULO DE FREITAS PEREZ	09/11/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VIVIANE FRANCA SANT ANA	12/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
VIVIANE FRANCISCA DOS SANTOS	02/03/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
WELLINGTON DOS SANTOS LIMA	10/05/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
WELLINGTON NOBERTO MARQUES DA SILVA	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
WILLIAM NEVES FRAGA	27/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ZILMARA GONCALVES FREITAS DO BONFIM	03/02/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Ana Maria Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** terça-feira, 18 de julho de 2017 18:29  
**Para:** 'Elaine Cristina Lopes Rocha'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'leandromendes@vivario.org.br'  
**Assunto:** RTS UPAS Estado - Engenho Novo  
**Anexos:** RT Junho 2017 - UPA E Novo.pdf

Boa Noite,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos referentes as atividades executadas no mês de junho de 2017 no Projeto UPA Estadual (UPA Penha, UPA Maré, UPA Irajá, UPA Ilha e UPA Engenho Novo).

Como os documentos estão pesados, seguiram [em outra mensagem](#) RT UPA Ilha, Irajá e Maré. [Nessa UPA Engenho Novo.](#)

Atenciosamente,



Ana Celestino

Cel.: +55 (21) 98844-0509  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



# RT

## RELATÓRIO TÉCNICO

---

UPA Engenho Novo

---

Março de 2017



## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Rui Barbosa, 605 – lote 12 – São Francisco – Niterói/RJ**

**CEP: 24360-440**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## INTRODUÇÃO

A ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. apresenta à ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO através deste Relatório Mensal de Acompanhamento, as atividades executadas em consonância com os termos do Contrato celebrado, cujo objeto é *“Implantação da Versão Paperless Full do Sistema UPA 24h tem como principal prerrogativa o atendimento aos indicadores de desempenho para avaliação dos serviços de saúde ofertado na Unidade de Pronto Atendimento – UPA Engenho Novo, localizada no estado do Rio de Janeiro ”*.

O Relatório contempla as atividades desenvolvidas no período de 01 de Março a 31 de Março de 2017, contendo informações sobre as ações já ocorridas e também sobre encaminhamento, quando necessário, de futuras ações.

Dessa forma, a seguir, conforme exigido no Termo de Referência e na proposta e informações fornecidas, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.

## 1. O CONTRATO

O Contrato nº 088/2016 se refere à execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso do Sistema UPA 24h e INTUS (ferramenta de BI).

### 1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

#### a) Sistema UPA 24h

##### a.1. Módulo KLINIKOS

O Módulo 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.

As funcionalidades que compõem o Módulo são especificamente adequadas aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

O Módulo, para atender ao Projeto UPA Engenho Novo, está subdividido em:

##### a.1.1) Cadastro

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

### **a.1.2) Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

### **a.1.3) Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

### **a.1.4) Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

## **a.2. Módulo STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto UPA Engenho Novo são utilizados os seguintes módulos:

### **a.2.1) Movimentação**

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla

todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

### a.2.2) Inventário

Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

#### Observações:

1. O Sistema de Informação UPA 24h é multiusuário, desenvolvido em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.
2. O Sistema contempla o fluxo *Básico* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **KLINIKOS** – *Versão 5.5.5.5* e **STOK** – *Versão 2.17.10*, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

### b) INTUS – FERRAMENTA DE BI

Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.

A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.



### c) FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)

A Ferramenta tem forte integração com os Módulos KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração com o Módulo KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e/ou odontológica, e são relacionadas às informações apresentadas no Módulo STOK.

#### Observações:

1. Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

## 1.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

O Contrato prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

### a) 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 (níveis 1 e 2) 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.1) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;

a.2) Segundo Nível (Remoto): 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;

a.3) Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico *"in loco"*.

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

- 1) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24H – (Service Desk): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- 2) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24H: (21) 9871.1461.

## **b) MANUTENÇÃO**

O Serviço de Manutenção, a partir de janeiro de 2016, atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- b.1) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b.2) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- b.3) 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.

## **c) TREINAMENTO**

A partir de janeiro de 2016, o serviço de treinamento (capacitação) passou a ser realizado integralmente pela Empresa tendo em vista a Organização não contar mais com o apoio de treinamento da SES/RJ, e 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

c.1) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

c.2) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Módulos, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Módulos, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

### 1.3 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS)  
afetos ao Projeto

Endereço: Rua Souza Barros, nº 70 – Engenho Novo.

Cadastrado no CNES em: 11/11/2008

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
Profissionais	58 Médicos e 134 Outros
Instalações – Urgência e Emergência	Consultórios Médicos - 04
	Odontologia - 01
	Sala de Acolhimento com Classificação de Risco - 01
	Sala de Atendimento a Paciente Crítico / Sala de Estabilização – 01 - 02 leitos
	Sala de Atendimento Indiferenciado - 01
	Sala de Curativo - 01
	Gesso - 01
	Sala de Higienização - 01
	Sala de Repouso /Observação – Indiferenciado – 02 – 12 leitos
	Sala de Repouso /Observação – Pediátrica – 01 - 03 leitos
Serviços de Apoio	Farmácia
	Serviço Social
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Ambulância
	Central de Esterilização de Materiais
	Lavanderia



	Serviço de Manutenção de Equipamentos
Serviços Especializados	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Serviço de Atendimento Móvel de Urgências
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Farmácia
	Serviço de Urgência e Emergência

## 2. METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência (Anexo I) do Contrato.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas

(Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normatizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## 2.1. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normatizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

Na Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo do estado do Rio de Janeiro não é diferente, ficando a gerência de contas com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

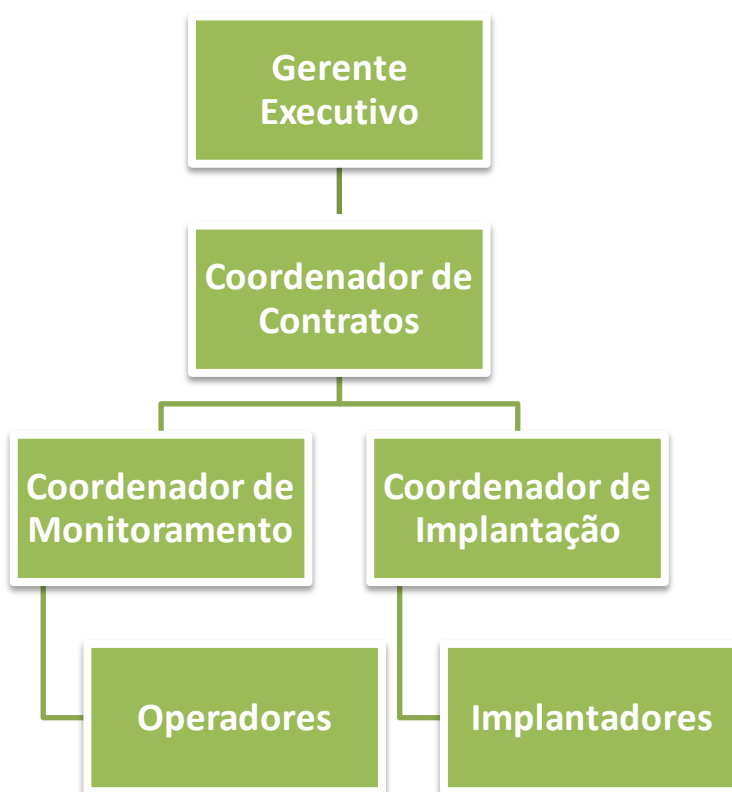
### 2.1.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e os profissionais da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

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

#### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo, através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha à Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

#### 3.1 ATIVIDADES DE ROTINA

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

##### 3.1.1. Manutenção Serviço JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

### 3.1.2. Limpeza de Pasta de LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

### 3.1.3. Verificação da Integração do Módulo STOK / PRESCRIÇÃO

A integração do Módulo STOK com o Módulo Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

#### Observação:

- Embora o Módulo Prescrição não esteja ainda sendo utilizado na Unidade, já que depende do provimento de máquinas (estações de trabalho) para posterior capacitação dos usuários dos Sistemas no seu uso, a verificação é realizada visando a manutenção da integridade e qualidade das informações geradas no Módulo STOK.

### 3.1.4. Liberação de Espaço no SERVIDOR

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da Unidade de Pronto Atendimento.

Os servidores são continuamente acompanhados pelos profissionais que desenvolvem os serviços de suporte técnico, utilizando-se painel de monitoramento que emite alerta através de cores (Azul – normalidade; Amarela – acompanhamento requerendo monitoramento mais atento; e Vermelha – crítico necessitando de intervenção), que mantêm os técnicos da Coordenação de Banco de Dados informados para que os mesmos desenvolvam as ações de adequação.



Painel de Monitoramento

Alerta de Servidores

### 3.1.5. Limpeza dos ARQUIVOS TRANSACTION LOG

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

### 3.1.6. Verificação da Rotina de BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa à realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

### 3.1.7. Reindexação das BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

### 3.1.8. Análise da Performance do SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

### 3.1.9. Controle (remoto) do DESEMPENHO dos Módulos do Sistema UPA 24h

O controle dos Módulos do Sistema UPA 24h é a atividade que analisa o *feedback* desses Módulos, de forma a garantir que a ferramenta esteja atendendo aos padrões de desempenho necessário a adequada operacionalização da Unidade. A realização do controle permite fazer ajustes nas atividades do Sistema UPA 24h, para correção de defeitos.

Rotineiramente, cada aba de cada setor dos Módulos do Sistema é analisada visando à detecção de seu status.

O controle é feito atendendo a característica do uso do Sistema UPA 24h em cada Unidade. Na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo, até este período, ainda acolhe alguns setores com fluxo básico (somente registro). Dessa forma, o controle é feito analisando os módulos frente ao fluxo e característica de uso no setor.

No período, tem-se:

#### Módulo KLINIKOS

##### a. Urgência e Emergência

Setor	Abas	Fluxo	Status
Acolhimento	Acolhimento	Completo	OK
Registro	Cadastro	Completo	OK
	Registro	Completo	OK
	Contingencia	Completo	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	Completo	OK
Serviço Social	Atendimento Social	Básico.	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Básico.	OK
	Plano Terapêutico		
	Pedidos do Posto		
	Consulta Pedido do Posto		
	Devolução / Descarte do Posto		
	Coleta de Exames		
Consultórios e Observações (Vermelha Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	Completo	OK
	Receita	Básico.	OK
	Prescrição		
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico		
	Evolução		
	Parecer		
	Estorno		
	Histórico		
	Atestado e Declaração		
Sala de Procedimento	Registro	Básico.	OK
Sala de Sutura	Registro	Básico.	OK
Direção Geral	Fila de Administração	Completo	OK
	Relatórios	Completo	OK

#### b. Radiologia

Setor	Abas	Fluxo	Status
Radiologia	Solicitações	Básico.	OK
	Laudos	Básico.	OK

### Módulo STOK

Setor	Abas	Fluxo	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	Completo	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	Completo	OK

#### Resultado do Controle:

Resultado referente às avaliações das condições dos Módulos KLINIKOS E STOK em produção na Unidade.

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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;

X Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 3.2 ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

### 3.2.1. Visitas Operacionais

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais do Sistema de Informação INTUS e UPA 24h (módulos KLINIKOS e STOK).

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 dos Sistemas, verificando "*in loco*" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe.

No período, não foram realizadas Visitas Técnicas Operacionais.

### 3.2.2. Suporte Técnico

As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

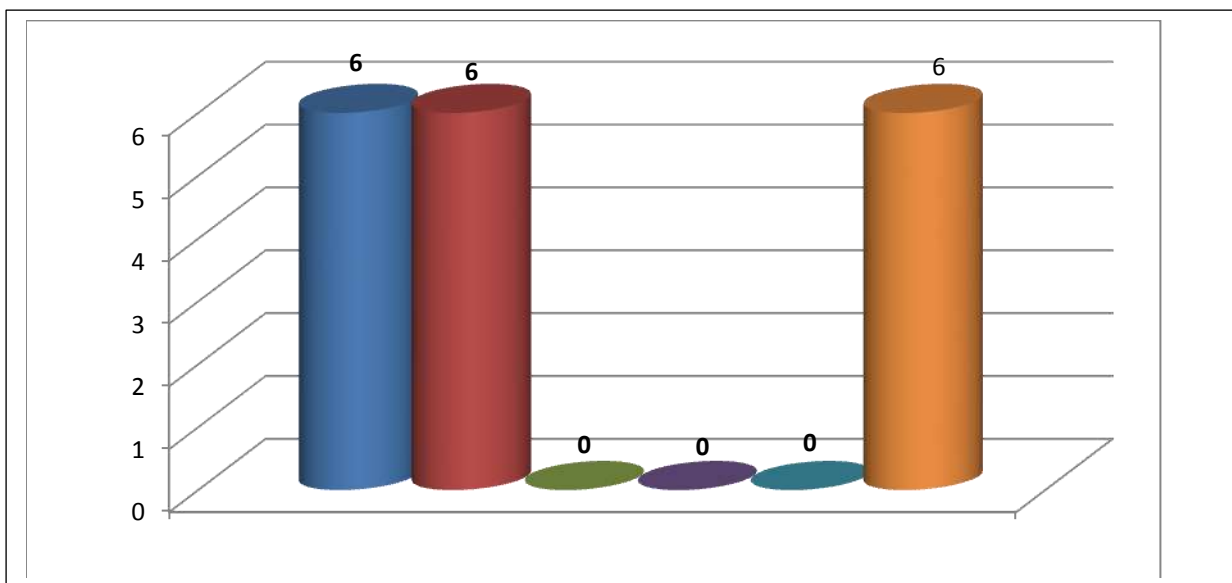
O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

#### a) Por Atividade

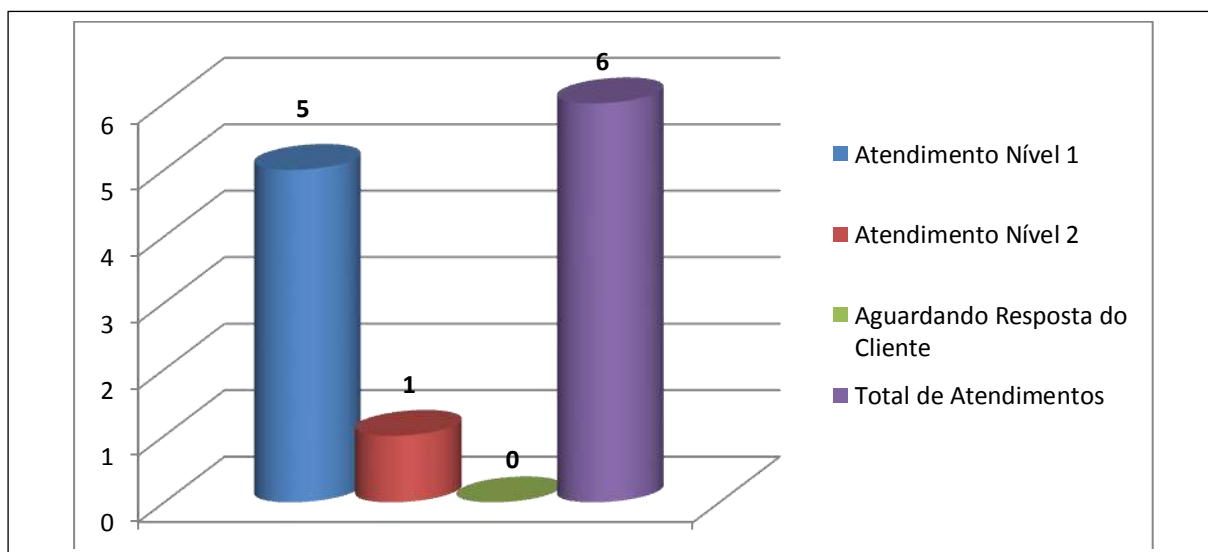
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	06
Atendimentos às solicitações do período considerado	06
Solicitações do Período anterior atendida	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Aguardando Resposta do Cliente	00
Total de Atendimentos no período	06





**a) Por Nível de Atendimento**

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	05
Atendimentos Nível 2	01
Aguardando Resposta do Cliente	00
Total de Atendimentos no período	06



**Observação:** Todas as solicitações feitas foram atendidas dentro do período.

### 3.2.3. Geração de Produção para Faturamento

O sub módulo de Faturamento do Módulo KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro.

## 3.3 ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais e as Manutenções dos Sistemas.

### 3.3.1 Manutenção

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pela Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistemas, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulação dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação dos Sistemas e Treinamentos de usuários.

Resultado do Período:



O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

## b) Visão Geral do processo de manutenção

### Onde:

- **Iniciação:** Fase direcionada ao entendimento da solicitação. Com base nas solicitações, os técnicos da Empresa identificam em qual tipo de Manutenção as necessidades solicitadas se encaixam. Ou seja, o foco encontra-se no entendimento da alteração a ser realizada no Sistema, de forma a avaliar se o pedido de correção consiste em uma manutenção e seguirá o processo do fluxo de um projeto de melhoria ou se será considerada desnecessária.
- **Construção:** Tem o objetivo de codificar e testar as alterações solicitadas pelo usuário.
- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

### b.1) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Iniciação.

- Analise da solicitação de manutenção e identificação do tipo de solicitação para caso seja considerado necessário, propor alteração e adequação junto à gerência da Unidade e gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;
- Identificação das premissas e restrições (riscos) das solicitações;
- Proceder a disponibilização do repositório e planejar as atividades do gerenciamento de configuração para manter a integridade dos produtos de trabalho.

### b.2) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Construção.

- Avaliação do código, verificando se está adequado para a finalidade proposta;
- Realização de testes unitários;
- Correção de erros/defeitos, se encontrados durante a realização dos testes;
- Realização de testes nas funcionalidades;

- Atualização do Banco de Dados no ambiente de Homologação;
- Realização de homologação do produto a ser entregue.

### b.3) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Transição.

- Realização da implantação do produto homologado em ambiente de produção;
- Realização de treinamento para os usuários do Sistema, caso a intervenção gere a necessidade.

- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

### 3.3.2 Treinamento

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e/ou Gestão da Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Realizado treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	---
Realizado recapacitações realizadas no período	---
Treinamentos realizados agendados no período anterior	---
Treinamentos agendados para o próximo período	---

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

### 3.3.3 Atividades Gerenciais

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

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.

Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram registradas Atividades Gerenciais
----------	---

#### 4. 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.



# ANEXOS



**MAPA DE CHAMADOS**  
**MARÇO/2017**

<b>Ticket</b>	<b>Criado</b>	<b>Fechado</b>	<b>Status</b>	<b>De</b>	<b>Assunto</b>	<b>Aplicação</b>
10140373	26/02/2017 14:52	08/03/2017 14:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Falha no sistema Klinikos ?	Sistema UPA 24h
10140406	02/03/2017 08:35	02/03/2017 08:38	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Enc: REPARO SENHA TEC DE RX FERNANDO NONATO	Sistema UPA 24h
10141039	18/03/2017 11:10	21/03/2017 16:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Enc: SENHA PARA ACESSO DE PEDIATRIA E CLINICA - ANA PAULA S SILVA	Sistema UPA 24h
10141364	24/03/2017 15:16	26/03/2017 04:45	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	UPA Engenho Novo - KLINIKOS Laboratório	Sistema UPA 24h
10141471	27/03/2017 15:43	28/03/2017 16:45	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	UPA Engenho Novo - Klinikos	Sistema UPA 24h
10141608	29/03/2017 11:59	03/04/2017 13:03	Fechado com Êxito	Sistemas de Informação <sistemasdeinformacao@vivario.org.br>	SUBSTITUIÇÃO DA BIÓLOGA NO SISTEMA KLINIKOS DAS UPAS SES	Sistema UPA 24h

**MAPA DE MANUTENÇÃO**  
**MARÇO/2017**

<b>Número</b>	<b>Tipo</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado em</b>	<b>Concluído</b>
3347	Evolutiva	Aguardando Versão	Versão 5.5.5.11 - Urgência e Emergência - Administração - SINAN - Tela Suspeita_ possibilitar inclusão de mais suspeitas "Ticket: 10140867"	16/03/2017 11:45 h	
3598	Corretiva	Concluída	UPA OSS VIVA - Listagem de profissionais ativos nas upas "10141336"	28/03/2017 10:30 h	28/03/2017 13:14 h

**MAPA DE PROFISSIONAIS**  
**FEVEREIRO/2017**  
**CNES**

<b>Nome</b>	<b>Data Entrada</b>	<b>CBO</b>	<b>CH Outros</b>	<b>CH Ambulatorial</b>	<b>CH Total</b>
ACASSIA DA SILVEIRA VALENTE	18/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ADEILDA JOSETE DOS SANTOS	12/05/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ADRIANA MENDES DE SOUZA FRANCISCO	01/09/2016	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
AILTON DA COSTA ALBUQUERQUE	02/01/2017	513425 - COPEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ALANDERSON OLIVEIRA DA SILVA	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ALESSANDRA CARDOSO COUTINHO	01/03/2017	514320 - FAXINEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ALESSANDRA FERNANDES HENRIQUES	11/04/2015	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
ALEXANDRE ANDRIONI	07/02/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALEXANDRE BATISTA	08/07/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALEXANDRE GOMES MONTEIRO	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
ALICE MARIA JULIAO DE ARAUJO NOLASCO	26/01/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALINE CAMPOS REIS	20/07/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALINE DA SILVA PACHECO	10/05/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

ALINE TAPEA MUSSURI GARCIA	12/05/2014	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALTIN EVA DE PAULA RIBEIRO	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
AMANDA ALVES PEREIRA LIMA	08/09/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA DIAS DE PAULA		225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA PALERMO SANTORO	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA SENRA DE SOUZA	15/03/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA PAULA SANTOS SILVA	08/12/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	60Hs.	60Hs.
ANA PAULA VIEIRA ARAUJO DE ALCANTARA	01/05/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ANDREA THAIS PEREIRA FERNANDEZ	12/09/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA ARAUJO DO CARMO	01/05/2016	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA BARBOSA DO PATROCINIO DA CONCEICAO	11/03/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ARIADNE ALMEIDA THEOBALDO	18/03/2017	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ARIANE OLIVEIRA DA ROCHA	08/04/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BERNARDO FERREIRA AMERICANO DO BRASIL	06/03/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BIANCA CRISTINA LOPES DOS SANTOS	07/08/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLA FERREIRA GAGLIARDI	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLOS ALBERTO PELAEZ SANDOVAL	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CARLOS RICARDO MONTEIRO	12/05/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.

CAROLINE EMILIE CERQUEIRA DA SILVA CAETANO	01/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CAROLINE TIMOTEO RACHIDI	01/08/2015	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
CASSIA RODRIGUES HONORIO	04/11/2016	514320 - FAXINEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
CATIA FRANCISCO LEITE	01/01/2017	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
CHRISTIANE RAMOS DE FREITAS AMARAL	01/08/2016	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
CLAUDIA BARBOSA DA SILVA CUNHA	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO LUIZ FIRMINO DE OLIVEIRA	04/02/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO MAURICIO SANTANA	07/02/2013	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
CLEBER SILVA LUZ	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
CLECIO SANTOS DE BRITO	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLEONICE LOPES RODRIGUES	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CRISTIANE BIANCARDI SALTORIS	26/01/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DAIANE DA SILVA GODOI	13/03/2017	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DANIELLE MONIQUE TEIXEIRA ALVES	12/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DANIELLE SANTANA MELLO	15/01/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DARLYENE PEREIRA AMARAL DE MELO	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.

DAYVISON DA SILVA DUTRA	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEBORA DENISE SILVA DE JESUS	01/09/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DESIVALDO TORQUATO NETO	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEVANIL EVANGELISTA DE LIMA	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DIANA DE ARAUJO SERRA	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DIEGO SANTOS ROCHA	04/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DOUGLAS DA SILVA ROSA	01/03/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DOUGLAS POSCHINGER FIGUEIREDO	14/05/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDERSON DE JESUS NAZARE	22/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
EDILON FREITAS SOARES	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
EDLANE ARCENO MACEDO	08/09/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDUARDO MUNIZ PEDRO	13/06/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
EDUARDO PITANGA SERAFIM DA SILVA	10/03/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ELIANE FERREIRA DA SILVA	11/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ELINE ESTEVAM THOME HELENO	26/01/2013	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	30Hs.	00Hs.	30Hs.
ELIZANGELA DE SOUZA ALLEVATO	01/01/2015	131210 - GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	40Hs.	00Hs.	40Hs.

ERICK ALCANTARA RIBEIRO	26/01/2013	317210 - TECNICO DE APOIO AO USUARIO DE INFORMATICA (HELPDESK)	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ERICK DOS SANTOS DIVINO	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
ERIKA SOARES FREITAS	01/02/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FABIANA APARECIDA REIS DA SILVA	11/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FABRICIO PINTO DE OLIVEIRA	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FATIMA AMADO SOARES	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FELIPE ESPOSITO CORDEIRO	29/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FERNANDA DEFAVERI MARTINS LESSA ALCANTARA	14/07/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
FERNANDO NONATO DE SOUSA SILVA	12/08/2016	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FERNANDO SILVA DE OLIVEIRA	10/10/2014	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FRANCELO RODRIGUES NASCIMENTO	11/09/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FRANCISCO DORIA COSTA NETO	03/08/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GABRIEL ALVES FERREIRA	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
GEIZIANE MEDEIROS DE SOUZA	18/05/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
GISELE DE MOURA PINTO VIEIRA	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA	01/04/2016	221105 - BIOLOGO	0Hs.	9Hs.	9Hs.

GRAZIELE DA SILVA MENDES	15/08/2013	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GUILHERME MAIA MACHADO	01/03/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GUSTAVO DAVID TERAN MERINO	13/03/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HEVANIA MARA VAZ RICARDO	01/03/2013	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HUDMILLA UMEBARA DE SOUZA	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ILDA CAROLINA VASCONCELLOS DA CUNHA	01/09/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	30Hs.	30Hs.
INALICE DA SILVA DOS SANTOS	12/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
IVETE MARIA PEIXOTO DE LIMA	13/10/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
IVISON VALVERDE FERNANDES	02/02/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JACIREMA FERREIRA CONCEICAO	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JAGNER BRUNO SALVADOR GALVAO PEREIRA	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JANDIRA FERNANDES PARANHOS	04/08/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JAQUELINE MARTINS DE OLIVEIRA	01/08/2016	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
JAQUELINE SILVA FARIAS	07/12/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JOANA D ARC DE LIMA DOS SANTOS	12/08/2016	514320 - FAXINEIRO	12Hs.	00Hs.	12Hs.
JOAO ALEXANDRE LARA FERNANDES	05/03/2017	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JOAO BOSCO PEREIRA	26/01/2013	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JOAO GUILHERME ANTONIOL NERI	15/04/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.



JOAO GUILHERME DE SENA	13/08/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE ALVES DOS SANTOS	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE CANDIDO DE BARROS		515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JOSE ELIZEU RAMOS SAUDE	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JUAN DIEGO CORREA BONFIM	01/02/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA DE OLIVEIRA LOPES	15/04/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA IGNACIO GUILHERME	15/04/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
KARLA ALESSANDRA ALVES DE OLIVEIRA	01/02/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LAURA MARIA ENEAS PINTO	15/07/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LEA DE ARAUJO MENDONCA	01/09/2016	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
LEANDRO DA COSTA LEAL	15/08/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEON DA COSTA DIAS	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO AMARAL FROES	18/07/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO BARROSO SEVERIANO	02/05/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.
LEONARDO CRUZ BALDANZA	26/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LETICIA DA SILVEIRA QUINANE	17/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LETICIA THERESA TELLERMAN	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LIANA MARA PANTOJA VASCONCELLOS	01/03/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.

LIGIA RITA DE JESUS DO NASCIMENTO MOREIRA RAMOS	10/10/2014	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	36Hs.	36Hs.
LISE LAZARI DOS SANTOS ALVES	11/03/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUIZ ANDRE DE MEDEIROS ARAUJO	03/06/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
LUIZ EDUARDO DA SILVA	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUIZ LOPES CUSTODIO	26/01/2013	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
LUIZ WAGNER DE SOUZA LIMA	05/12/2012	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCELA ALVES DIAS BITTENCOURT	16/10/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELE MARIA DOS REIS SILVA	08/09/2016	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MARCELO GOMES BARRETO	15/05/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELO SOARES MARTINS	20/12/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
MARCIA APARECIDA LEIRA DE OLIVEIRA	01/10/2012	142105 - GERENTE ADMINISTRATIVO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCIO JOSE SIQUEIRA	01/09/2014	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCUS VINICIUS PEIXOTO GUIMARAES	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MARIA DE LOURDES AMBRE SIMOES	07/06/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.

MARIA FERNANDA LEAL SEGRETO MENESCAL DA ROCHA	15/09/2014	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
MARILIA LIMA DA SILVA GOMES	02/01/2017	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MAYCON DE SOUZA LEAO	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MICHELE DE OLIVEIRA PIANISSOLA	03/11/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MONIQUE BASTOS DA CUNHA PINTO	26/01/2013	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
NARRINAN COSTA BATISTA LOPES	01/02/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
NATALIA MELLO DO VALE	05/08/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
NELSON BRAZ DA SILVA	16/01/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAMELA LOPES PEIXOTO DE OLIVEIRA	03/08/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
PATRICIA DA CRUZ PASSOS	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PATRICIA MOURAO	27/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PATRICIA PADILHA DO CARMO	01/03/2013	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PATRICIA RODRIGUES SOARES	26/01/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAULA CRISTINA BASTOS AMENDOLA	13/05/2016	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PAULA TAMANQUEIRA DE MAGALHAES SALLES	14/08/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PEDRO LAZARO PUSTILNIK	05/05/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PERPETUA MANSO FAUSTO	15/05/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

PIETRO BOLLO BANDEIRA GONCALVES	16/01/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
RAFAEL ARAUJO DA SILVA	14/01/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAFAELA RODOLFO GARRIDO	16/11/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAPHAEL LESSA ALCANTARA	17/04/2015	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATA MACHADO	04/11/2016	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATA PEREIRA ESTEVES DE JESUS	13/05/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
RENATO COSTA TAVARES BEZERRA	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATO DE OLIVEIRA DELGADO	22/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RENATO DOS SANTOS OLIVEIRA	22/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RICARDO DE MAGALHAES DRUMMOND	01/05/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTA DO COUTO RAMOS	10/06/2013	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTO VINICIO SANT ANNA DA CUNHA	15/12/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO DE REZENDE TEIXEIRA MACIEL	12/03/2014	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO LISBOA MACHADO	05/06/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO MOURAO DA SILVA	17/10/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROSANE DE PAULA SILVA PEREIRA	13/05/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ROSE CLEIA SILVA FREITAS	26/01/2013	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ROSIMERE DA SILVA	06/08/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

SAMANTA BARBOSA DOS SANTOS	12/11/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SANDRA MARIA LESSA ANDRADE	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SELMA DE MELO SANTOS	11/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
SELMA REGINA DE ALMEIDA TORRE	08/10/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SERGIO FIRMINO DA SILVA	01/04/2015	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SERGIO HENRIQUE LOPES DA SILVA	18/04/2016	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
SILVANA LOBAO DA SILVA	10/05/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SILVIO GONCALVES DA SILVA	26/01/2013	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SIRLENE NUNES	27/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SOLANGE MARIA DIAS MOREIRA PAIS	01/08/2016	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SUELI JUPIARA MOREIRA CAMAZ		225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SUELLEN MUNIZ VIANA MANHAES	08/04/2014	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TAMYRIS GOMES SOARES DE SOUZA	26/01/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TATIANA DE SOUZA	08/08/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
THIAGO LEMOS DA COSTA	30/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
THIARA DE MEDEIROS JABOR FERREIRA	07/10/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.

VALDECIR ANTONIO CORREIA DA SILVA		515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
VANESSA RAMOS MENDES	04/03/2013	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	30Hs.	30Hs.
VILMA SOARES FEITOSA	01/09/2016	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.
VINICIUS IGLESIAS GOMES PEREIRA	04/03/2017	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VITOR DE MAGALHAES PEREIRA	08/10/2015	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VITOR PAULO DE FREITAS PEREZ	09/11/2016	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VIVIANE FRANCA SANT ANA	12/08/2016	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
VIVIANE FRANCISCA DOS SANTOS	02/03/2016	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
WELLINGTON DOS SANTOS LIMA	10/05/2013	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
WELLINGTON NOBERTO MARQUES DA SILVA	01/01/2017	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
WILLIAM NEVES FRAGA	27/03/2017	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ZILMARA GONCALVES FREITAS DO BONFIM	03/02/2015	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.



CNES : 6038891

COMPET	FOLHA	SEQ	PROCEDIMENTO	CBO	IDADE	QTDE	SITUACAO
03/2017	001	85	04.01.01.002-3	2231G1		3	004-PROCED. NAO PERMITIDO P/CBO
03/2017	001	86	04.01.01.002-3	223208		6	004-PROCED. NAO PERMITIDO P/CBO

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :                   RESP.GESTOR MUNICIPAL :                   RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



CNES : 6038891

CNS PROFESSIONAL 000000000000000 CBO : 223208

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 001

SQ	CNS PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
03	MARIA JOSE DE CARVALHO	09/08/1964	F	03	330455	08/03/2017	04.01.01.005-8	2	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
04	MAURINA AUGUSTA CAMISAO DA SILVA	15/04/1962	F	01	330455	08/03/2017	04.01.01.005-8	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
06	ADRIANO HONORATO DA CONCEICAO	26/04/1968	M	02	330455	15/03/2017	04.01.01.005-8	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
07	JOAO WAGNER PINHEIRO DE CASTRO	24/06/1980	M	03	330455	15/03/2017	04.01.01.005-8	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
01	MATHEUS TRAVERSO BOURGUIGNION	01/09/2008	M	99	330455	05/03/2017	04.01.01.005-8	4	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
02	SOPHIA BRUNA MOREIRA DA SILVA	14/01/2010	F	03	330455	05/03/2017	04.01.01.005-8	4	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
05	LUIS CARLOS DA CONCEICAO	10/09/1970	M	02	330455	15/03/2017	04.01.01.005-8	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
08	SERGIO RODRIGUES DA SILVA	21/02/1958	M	01	330455	27/03/2017	04.01.01.005-8	1	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO
09	CORI OTAVIANO DA SILVA	07/04/1967	M	01	330455	27/03/2017	04.01.01.005-8	3	02	031-CNS DO	PROFISSIONAL INVALIDO

----- FORMALIZACAO : -----  
 RESP.UNIDADE :                    RESP.GESTOR MUNICIPAL :                    RESP.GESTOR ESTADUAL :  
 Carimbo            Rubrica                    Carimbo            Rubrica                    Carimbo            Rubrica  
 Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_                    Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_                    Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_







CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 700001792156302 CBO : 225125

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 001

SQ	CNS PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
11		05/08/1953	M	03	330455	31/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA

ILTON ALVES DE OLIVEIRA

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :           RESP.GESTOR MUNICIPAL :           RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica       Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_           Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 704603120188524 CBO : 225124

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 001

SQ	CNS PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
15		20/10/2009	M	03	330455	01/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
	CHARLES MOREIRA DA SILVA										

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :           RESP.GESTOR MUNICIPAL :           RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica       Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 980016000799719 CBO : 225124

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 001

SQ	CNS	PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
20			04/02/2014	M	03	330455	15/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
		ISAAC GOMES CARLOS										

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :                   RESP.GESTOR MUNICIPAL :                   RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 980016003517625 CBO : 221105

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 001

SQ	CNS PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
25		// M		02	330455	14/03/2017	02.02.03.120-9	1	02	032-NASCIMENTO:DATA	INVALIDA
	JOAMIR DA SILVA MARTINS										

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 002

46		// M		99	330455	06/03/2017	02.02.03.120-9	1	02	032-NASCIMENTO:DATA	INVALIDA
	MARCOS										
57		24/01/1962	F	05	330455	26/03/2017	02.02.03.120-9	1	02	034-ETNIA:	INVALIDA.
	ANGELA CARDOSO LEORNE										
58		24/01/1962	F	05	330455	26/03/2017	02.02.03.120-9	1	02	034-ETNIA:	INVALIDA.
	ANGELA CARDOSO LEORNE										

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 003

01		// F		99	330455	30/03/2017	02.02.03.120-9	1	02	032-NASCIMENTO:DATA	INVALIDA
	ERICA MILENA RODRIGUES DE AQUI										

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :                   RESP.GESTOR MUNICIPAL :                   RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_







CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 980016287721036 CBO :

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 003

SQ	CNS PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
08	DAVI EZEQUIEL DE FRANCA	27/03/2001	M	03	330455	21/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
09	ARNALDO LUIS RIBEIRO PEREIRA J	29/04/1994	M	01	330455	21/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
10	MANOEL FELICIANO DA SILVA SOBR	26/10/1955	M	99	330455	21/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
11	MICHEL CELESTINO FERNANDES	02/06/1984	F	99	330455	23/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :                   RESP.GESTOR MUNICIPAL :                   RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_               Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 980016289463662 CBO : 225125

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 003

SQ	CNS	PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
21			08/03/1985	M	99	330455	10/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
		PEDRO IVO GOMES ROMANO										

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :           RESP.GESTOR MUNICIPAL :           RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo      Rubrica      Carimbo      Rubrica            Carimbo      Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_      Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_            Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 980016294001736 CBO : 225125

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 003

SQ	CNS	PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
24		RENATO DE OLIVEIRA RIBEIRO	10/02/1977	M	03	330455	27/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
25		GABRIEL DE OLIVEIRA	02/06/2000	M	03	330455	12/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :           RESP.GESTOR MUNICIPAL :           RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica       Carimbo       Rubrica           Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





CNES : 6038891

CNS PROFISSIONAL 980016295626179 CBO : 225125

COMPETENCIA : 03/2017 FOLHA : 003

SQ	CNS PACIENTE/NOME	DT.NASC	SEXO	RACA	MUNIC.	DT.ATEND.	PROCEDIMENTO	QTD.	CID.	CA.	SITUACAO
27	HELIO CARNEIRO DA SILVA	11/12/1984	M	01	330455	18/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA
29	DANIEL ALVES MIGUEL DE LIMA	02/03/1998	M	03	330455	11/03/2017	04.01.01.005-8	0	02	017	QUANTIDADE ZERADA

----- FORMALIZACAO : -----  
RESP.UNIDADE :           RESP.GESTOR MUNICIPAL :           RESP.GESTOR ESTADUAL :  
Carimbo       Rubrica       Carimbo       Rubrica       Carimbo       Rubrica  
Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_       Data:\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_





ORGAO RESPONSAVEL PELA INFORMACAO

NOME : UPA Engenho Novo

SIGLA : UPEngn

CGC/CPF: 42498717000155

Carimbo e  
Assinatura : \_\_\_\_\_

SECRETARIA DE SAUDE DESTINO DOS B.P.A.(s)

NOME : SMS RIO DE JANEIRO

ORGAO (M)UNICIPAL OU (E)STADUAL : M

Setor de Recebimento : \_\_\_\_\_ Data : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Carimbo e Assinatura : \_\_\_\_\_

ARQUIVO DE BPA(s) GERADO

NOME : PAUPAENG.MAR

REGISTROS GRAVADOS : 000293

BPA(s) : 000004

CAMPO DE CONTROLE : 2203

(ENCAMINHAR ESTE RELATORIO JUNTAMENTE COM O ARQUIVO DE BPA(s) GERADO.)



# RT

## RELATÓRIO TÉCNICO

---

UPA Engenho Novo

---

Abril de 2017



## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Rui Barbosa, 605 – lote 12 – São Francisco – Niterói/RJ**

**CEP: 24360-440**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## INTRODUÇÃO

A ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. apresenta à ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO através deste Relatório Mensal de Acompanhamento, as atividades executadas em consonância com os termos do Contrato celebrado, cujo objeto é *“Implantação da Versão Paperless Full do Sistema UPA 24h tem como principal prerrogativa o atendimento aos indicadores de desempenho para avaliação dos serviços de saúde ofertado na Unidade de Pronto Atendimento – UPA Engenho Novo, localizada no estado do Rio de Janeiro ”*.

O Relatório contempla as atividades desenvolvidas no período de 01 de Abril a 30 de Abril de 2017, contendo informações sobre as ações já ocorridas e também sobre encaminhamento, quando necessário, de futuras ações.

Dessa forma, a seguir, conforme exigido no Termo de Referência e na proposta e informações fornecidas, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.

## 1. O CONTRATO

O Contrato nº 088/2016 se refere à execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso do Sistema UPA 24h e INTUS (ferramenta de BI).

### 1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

#### a) Sistema UPA 24h

##### a.1. Módulo KLINIKOS

O Módulo 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.

As funcionalidades que compõem o Módulo são especificamente adequadas aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

O Módulo, para atender ao Projeto UPA Engenho Novo, está subdividido em:

##### a.1.1) Cadastro

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

### **a.1.2) Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

### **a.1.3) Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

### **a.1.4) Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

## **a.2. Módulo STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto UPA Engenho Novo são utilizados os seguintes módulos:

### **a.2.1) Movimentação**

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla

todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

### a.2.2) Inventário

Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

#### Observações:

1. O Sistema de Informação UPA 24h é multiusuário, desenvolvido em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.
2. O Sistema contempla o fluxo *Básico* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **KLINIKOS** – *Versão 5.5.5.5* e **STOK** – *Versão 2.17.10*, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

### b) INTUS – FERRAMENTA DE BI

Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.

A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

### c) FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)

A Ferramenta tem forte integração com os Módulos KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração com o Módulo KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e/ou odontológica, e são relacionadas às informações apresentadas no Módulo STOK.

#### Observações:

1. Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

## 1.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

O Contrato prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

### a) 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 (níveis 1 e 2) 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.1) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;





c.1) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

c.2) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Módulos, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Módulos, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

### 1.3 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS) afetos ao Projeto

Endereço: Rua Souza Barros, nº 70 – Engenho Novo.

Cadastrado no CNES em: 11/11/2008

Última Atualização em: 12/5/2017 – Atualização Local: 4/5/2017

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
Profissionais	68 Médicos e 141 Outros
Instalações – Urgência e Emergência	Consultórios Médicos - 04
	Odontologia - 01
	Sala de Acolhimento com Classificação de Risco - 01
	Sala de Atendimento a Paciente Crítico / Sala de Estabilização – 01 - 02 leitos
	Sala de Atendimento Indiferenciado - 01
	Sala de Curativo - 01
	Gesso - 01
	Sala de Higienização - 01
	Sala de Repouso /Observação – Indiferenciado – 02 – 12 leitos
Sala de Repouso /Observação – Pediátrica – 01 - 03 leitos	
Serviços de Apoio	Farmácia
	Serviço Social
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Ambulância
	Central de Esterilização de Materiais



	Lavanderia
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
Serviços Especializados	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Serviço de Atendimento Móvel de Urgências
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Farmácia
	Serviço de Urgência e Emergência

## 2. METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência (Anexo I) do Contrato.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas

(Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normalizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## 2.1. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normalizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

Na Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo do estado do Rio de Janeiro não é diferente, ficando a gerência de contas com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

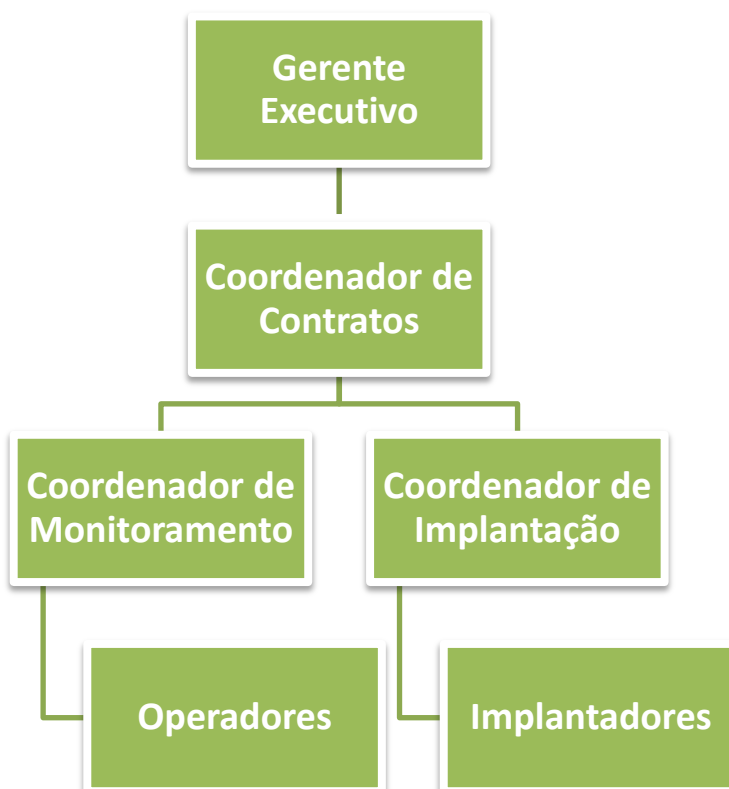
### 2.1.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e os profissionais da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

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

#### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo, através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.



### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha à Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

#### 3.1 ATIVIDADES DE ROTINA

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

##### 3.1.1. Manutenção Serviço JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

### 3.1.2. Limpeza de Pasta de LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

### 3.1.3. Verificação da Integração do Módulo STOK / PRESCRIÇÃO

A integração do Módulo STOK com o Módulo Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

#### Observação:

- Embora o Módulo Prescrição não esteja ainda sendo utilizado na Unidade, já que depende do provimento de máquinas (estações de trabalho) para posterior capacitação dos usuários dos Sistemas no seu uso, a verificação é realizada visando a manutenção da integridade e qualidade das informações geradas no Módulo STOK.

### 3.1.4. Liberação de Espaço no SERVIDOR

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da Unidade de Pronto Atendimento.

Os servidores são continuamente acompanhados pelos profissionais que desenvolvem os serviços de suporte técnico, utilizando-se painel de monitoramento que emite alerta através de cores (Azul – normalidade; Amarela – acompanhamento requerendo monitoramento mais atento; e Vermelha – crítico necessitando de intervenção), que mantêm os técnicos da Coordenação de Banco de Dados informados para que os mesmos desenvolvam as ações de adequação.



Alerta de Servidores

Painel de Monitoramento

### 3.1.5. Limpeza dos ARQUIVOS TRANSACTION LOG

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

### 3.1.6. Verificação da Rotina de BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa à realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

### 3.1.7. Reindexação das BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

### 3.1.8. Análise da Performance do SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

### 3.1.9. Controle (remoto) do DESEMPENHO dos Módulos do Sistema UPA 24h

O controle dos Módulos do Sistema UPA 24h é a atividade que analisa o *feedback* desses Módulos, de forma a garantir que a ferramenta esteja atendendo aos padrões de desempenho necessário a adequada operacionalização da Unidade. A realização do controle permite fazer ajustes nas atividades do Sistema UPA 24h, para correção de defeitos.

Rotineiramente, cada aba de cada setor dos Módulos do Sistema é analisada visando à detecção de seu status.

O controle é feito atendendo a característica do uso do Sistema UPA 24h em cada Unidade. Na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo, até este período, ainda acolhe alguns setores com fluxo básico (somente registro). Dessa forma, o controle é feito analisando os módulos frente ao fluxo e característica de uso no setor.

No período, tem-se:

#### Módulo KLINIKOS

##### a. Urgência e Emergência

Setor	Abas	Fluxo	Status
Acolhimento	Acolhimento	Completo	OK
Registro	Cadastro	Completo	OK
	Registro	Completo	OK
	Contingencia	Completo	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	Completo	OK
Serviço Social	Atendimento Social	Completo	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Completo	OK
	Plano Terapêutico		
	Pedidos do Posto		
	Consulta Pedido do Posto		
	Devolução / Descarte do Posto		
	Coleta de Exames		
Consultórios e Observações (Vermelha Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	Completo	OK
	Receita	Completo	OK
	Prescrição		
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico		
	Evolução		
	Parecer		
	Estorno		
	Histórico		
	Atestado e Declaração		
Sala de Procedimento	Registro	Completo	OK
Sala de Sutura	Registro	Completo	OK
Direção Geral	Fila de Administração	Completo	OK
	Relatórios	Completo	OK

**b. Radiologia**

Setor	Abas	Fluxo	Status
Radiologia	Solicitações	Completo	OK
	Laudos	Completo	OK

### Módulo STOK

Setor	Abas	Fluxo	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	Completo	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	Completo	OK

#### Resultado do Controle:

Resultado referente às avaliações das condições dos Módulos KLINIKOS E STOK em produção na Unidade.

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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;

X Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 3.2 ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

### 3.2.1. Visitas Operacionais

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais do Sistema de Informação INTUS e UPA 24h (módulos KLINIKOS e STOK).

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 dos Sistemas, verificando "*in loco*" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe.

No período, não foram realizadas Visitas Técnicas Operacionais.

### 3.2.2. Suporte Técnico

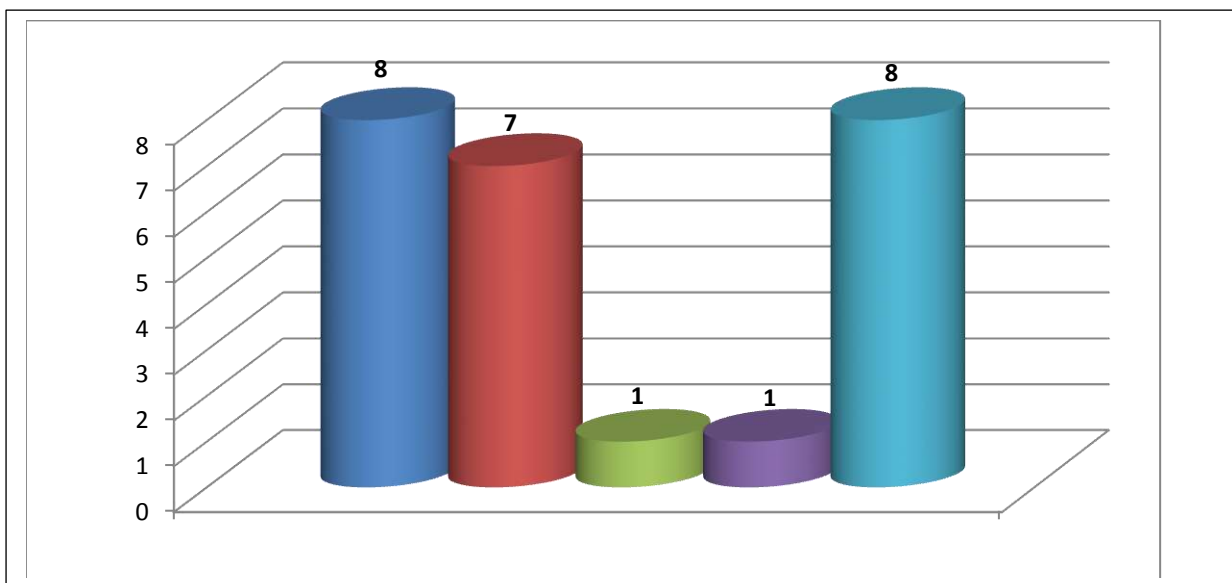
As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

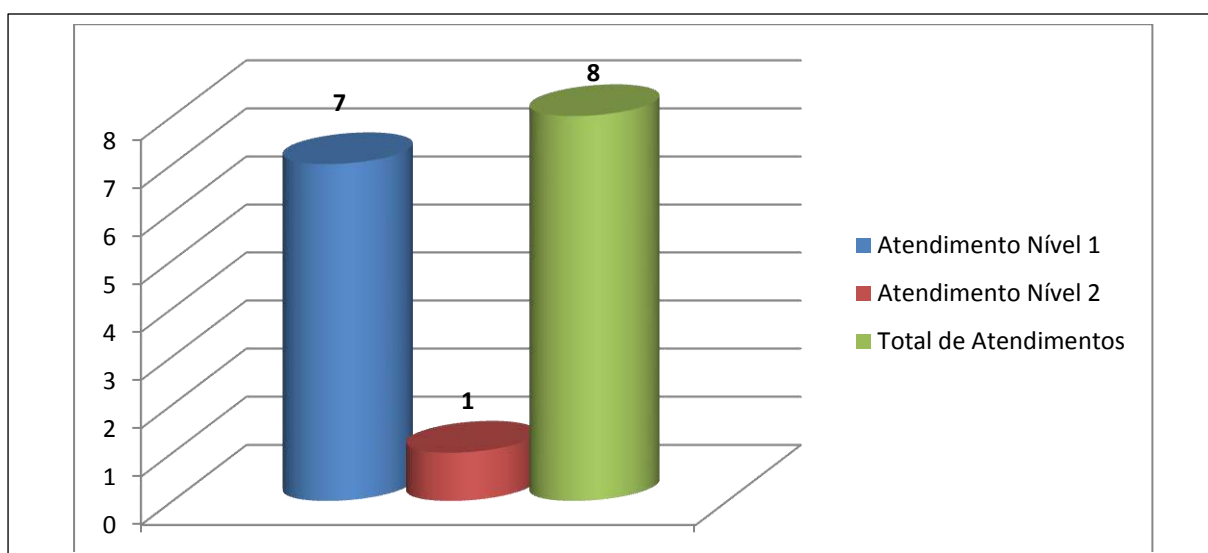
#### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	08
Atendimentos às solicitações do período considerado	07
Solicitações do Período anterior atendida no período	01
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	08



a) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	07
Atendimentos Nível 2	01
Total de Atendimentos no período	08



**Observação:** A solicitação não atendida no período foi direcionada aos desenvolvedores e homologadores, já que necessita de atendimento específico.



### 3.2.3. Geração de Produção para Faturamento

O sub módulo de Faturamento do Módulo KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro.

## 3.3 ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais e as Manutenções dos Sistemas.

### 3.3.1 Manutenção

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pela Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

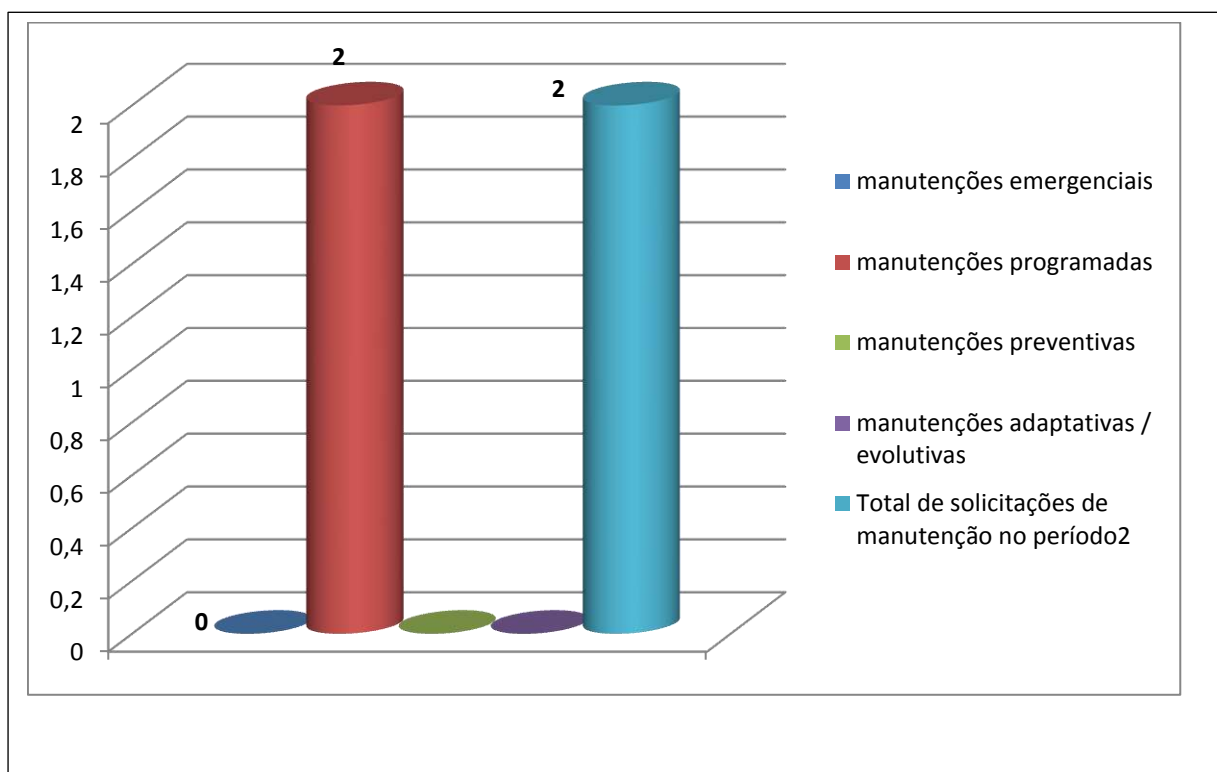
As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistemas, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulagem dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação dos Sistemas e Treinamentos de usuários.

Resultado do Período:

Evento	Total
Solicitação de manutenções emergenciais	00
Solicitação de manutenções programadas	02
Solicitação de manutenções preventivas	00
Solicitação de manutenções adaptativas / evolutivas	00
Total de solicitações de manutenção no período	02

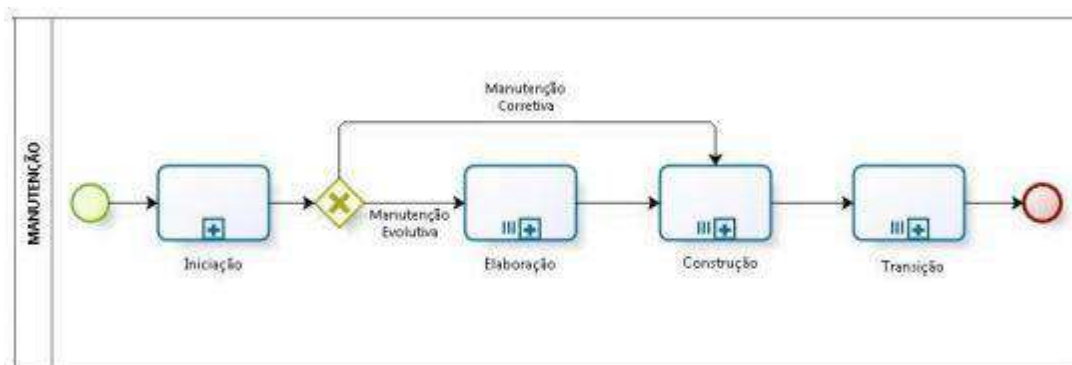
X	Não Foram solicitadas manutenções no período
---	--



### a) Metodologia de Realização de Manutenção

O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

### b) Visão Geral do processo de manutenção



**Onde:**

- **Iniciação:** Fase direcionada ao entendimento da solicitação. Com base nas solicitações, os técnicos da Empresa identificam em qual tipo de Manutenção as necessidades solicitadas se encaixam. Ou seja, o foco encontra-se no entendimento da alteração a ser realizada no Sistema, de forma a avaliar se o pedido de correção consiste em uma manutenção e seguirá o processo do fluxo de um projeto de melhoria ou se será considerada desnecessária.
  
- **Construção:** Tem o objetivo de codificar e testar as alterações solicitadas pelo usuário.
  
- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

**b.1) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Iniciação.**

- Analise da solicitação de manutenção e identificação do tipo de solicitação para caso seja considerado necessário, propor alteração e adequação junto à gerência da Unidade e gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;
  
- Identificação das premissas e restrições (riscos) das solicitações;
- Proceder a disponibilização do repositório e planejar as atividades do gerenciamento de configuração para manter a integridade dos produtos de trabalho.

**b.2) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Construção.**

- Avaliação do código, verificando se está adequado para a finalidade proposta;
  
- Realização de testes unitários;
  
- Correção de erros/defeitos, se encontrados durante a realização dos testes;

- Realização de testes nas funcionalidades;
- Atualização do Banco de Dados no ambiente de Homologação;
- Realização de homologação do produto a ser entregue.

### b.3) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Transição.

- Realização da implantação do produto homologado em ambiente de produção;
- Realização de treinamento para os usuários do Sistema, caso a intervenção gere a necessidade.

- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

### 3.3.2 Treinamento

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e/ou Gestão da Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Realizado treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	00
Realizado recapacitações realizadas no período	00
Treinamentos realizados agendados no período anterior	00
Treinamentos agendados para o próximo período	00

<b>X</b>	Não Foram solicitados treinamentos no período
----------	---

### 3.3.3 Atividades Gerenciais

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

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.

Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram registradas Atividades Gerenciais
----------	---

## 4. 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.



# ANEXOS

**MAPA DE CHAMADOS PELO SISTEMA**  
**ABRIL/2017**

<b>Ticket</b>	<b>Criado</b>	<b>Fechado</b>	<b>Status</b>	<b>De</b>	<b>Assunto</b>	<b>Aplicação</b>
10141608	29/03/2017 11:59	03/04/2017 13:03	Fechado com Êxito	Sistemas de Informação <systemasdeinformacao@vivario.org.br>	SUBSTITUIÇÃO DA BIÓLOGA NO SISTEMA KLINIKOS DAS UPAS SES	UPA24h
10141856	03/04/2017 12:45	03/04/2017 13:21	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Upa Engenho Novo - Klinikos	UPA24h
10142031	05/04/2017 16:12	06/04/2017 18:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Pulseira de identificação do paciente	Gerenciador de Etiquetas
10142149	07/04/2017 10:32	08/04/2017 12:45	Fechado com Êxito	Sistemas de Informação <systemasdeinformacao@vivario.org.br>	ALTERAÇÃO DE CBO - UPA ENGENHO NOVO.	UPA24h
10142314	10/04/2017 11:50		Em Execução	Juliana Moreira de Oliveira <julianamoreira@vivario.org.br>	Re: ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES INTUS - MARÇO/2017	INTUS
10142342	10/04/2017 15:57	11/04/2017 16:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Resgate de senha	UPA24h
10142589	18/04/2017	19/04/2017	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Versão 5.5.5.3 - Administração - Correção de CNS e CBO	UPA24h
10143491	26/04/2017 16:51	27/04/2017 18:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	PROBLEMAS DO KLINIKOS ODONTOLOGIA	UPA24h
10143735	30/04/2017 19:50	02/05/2017 00:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	MUDANÇA DE PEDIATRO PARA CLÍNICO	UPA24h





**MAPA DE MANUTENÇÃO**  
**ABRIL/2017**

<b>Número</b>	<b>Tipo</b>	<b>Situação</b>	<b>Título</b>	<b>Criado</b>	<b>Concluído</b>
3928	Corretiva	Concluída	Versão 5.5.5.3 - Administração - Correção de CNS e CBO	18/04/2017 10:30 h	19/04/2017 14:35 h
4134	Corretiva	Aberta	Lista de Logins ativos UPAs sob a gestão da OSS VIVA	26/04/2017 14:03 h	Em Execução

**PRODUÇÃO**  
**DOCUMENTO COMPOSTO POR 963 PÁGINAS**

**UPA ENGENHO NOVO**

01#BPA#2017040141570001441855UPA ENGENHO NOVO UPA SECRETARIA  
ESTADUAL DE SAUDE E

026038891201704223208001010101020090\_000001BPA  
026038891201704221105001020202010180\_000069BPA  
026038891201704221105001030202010201\_000062BPA  
026038891201704221105001040202010210\_000053BPA  
026038891201704221105001050202010260\_000028BPA  
026038891201704221105001060202010317\_000265BPA  
026038891201704221105001070202010325\_000132BPA  
026038891201704221105001080202010333\_000133BPA  
026038891201704221105001090202010368\_000034BPA  
026038891201704221105001100202010422\_000036BPA  
026038891201704221105001110202010473\_000187BPA  
026038891201704221105001120202010554\_000041BPA  
026038891201704221105001130202010562\_000061BPA  
026038891201704221105001140202010600\_000214BPA  
026038891201704221105001150202010627\_000028BPA  
026038891201704221105001160202010635\_000211BPA  
026038891201704221105001170202010643\_000077BPA  
026038891201704221105001180202010651\_000074BPA  
026038891201704221105001190202010694\_000262BPA  
026038891201704221105001200202010732\_000046BPA

## RELAÇÃO DE PROFISSIONAIS

ABRIL/2017

CNES

Nome	CBO	CH Outros	CH Ambulatorial	CH Total
ACASSIA DA SILVEIRA VALENTE	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ADEILDA JOSETE DOS SANTOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ADRIANA MARQUES DA SILVA FERNANDES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ADRIANA MENDES DE SOUZA FRANCISCO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
AILTON DA COSTA ALBUQUERQUE	513425 - COPEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ALANDERSON OLIVEIRA DA SILVA	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ALESSANDRA CARDOSO COUTINHO	514320 - FAXINEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ALESSANDRA FERNANDES HENRIQUES	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
ALEXANDRE BATISTA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALEXANDRE GOMES MONTEIRO	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
ALICE MARIA JULIAO DE ARAUJO NOLASCO	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALINE CAMPOS REIS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALINE DA SILVA PACHECO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALINE TAPEA MUSSURI GARCIA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALTIN EVA DE PAULA RIBEIRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
AMANDA ALVES PEREIRA LIMA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA DIAS DE PAULA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA PALERMO SANTORO	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.

ANA LUCIA SENRA DE SOUZA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA PAULA SANTOS SILVA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	60Hs.	60Hs.
ANA PAULA VIEIRA ARAUJO DE ALCANTARA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ANDREA ALVAREZ JERONYMO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ANDREA THAIS PEREIRA FERNANDEZ	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA ARAUJO DO CARMO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA BARBOSA DO PATROCINIO DA CONCEICAO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ARIANE OLIVEIRA DA ROCHA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BERNARDO FERREIRA AMERICANO DO BRASIL	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BIANCA CRISTINA LOPES DOS SANTOS	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLA FERREIRA GAGLIARDI	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLA FONTOURA COELHO DE SOUZA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CARLOS ALBERTO PELAEZ SANDOVAL	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CARLOS RICARDO MONTEIRO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CAROLINE EMILIE CERQUEIRA DA SILVA CAETANO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CAROLINE TIMOTEO RACHIDI	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
CASSIA RODRIGUES HONORIO	514320 - FAXINEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
CATIA FRANCISCO LEITE	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
CHRISTIANE RAMOS DE FREITAS AMARAL	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
CLAUDIA BARBOSA DA SILVA CUNHA	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO LUIZ FIRMINO DE OLIVEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO MAURICIO SANTANA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.

CLEBER SILVA LUZ	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
CLECIO SANTOS DE BRITO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLEONICE LOPES RODRIGUES	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CRISTIANE BIANCARDI SALTORIS	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DANIELE FERRAZ LIMA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DANIELLE MONTEIRO DOS SANTOS FIDELIS DA CRUZ	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DANIELLE SANTANA MELLO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DARLYENE PEREIRA AMARAL DE MELO	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
DAYVISON DA SILVA DUTRA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEBORA DENISE SILVA DE JESUS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DESIVALDO TORQUATO NETO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEVANIL EVANGELISTA DE LIMA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DIANA DE ARAUJO SERRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DIEGO SANTOS ROCHA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DOUGLAS DA SILVA ROSA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DOUGLAS JOSE DA SILVA TENORIO CAVALCANTI	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
DOUGLAS POSCHINGER FIGUEIREDO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDERSON DE JESUS NAZARE	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
EDILON FREITAS SOARES	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
EDLANE ARCENO MACEDO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDUARDO MUNIZ PEDRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.

EDUARDO PITANGA SERAFIM DA SILVA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
EDUARDO SILVA LOPES DE CASTRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ELIANE FERREIRA DA SILVA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ELINE ESTEVAM THOME HELENO	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	30Hs.	00Hs.	30Hs.
ELINE ESTEVAM THOME HELENO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	1Hs.	1Hs.
ELISANGELA OLIVEIRA GUILHERME	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ELIZANGELA DE SOUZA ALLEVATO	131210 - GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ERICK ALCANTARA RIBEIRO	317210 - TECNICO DE APOIO AO USUARIO DE INFORMATICA (HELPDESK)	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ERICK DOS SANTOS DIVINO	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
ERIKA SOARES FREITAS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FABIANA APARECIDA REIS DA SILVA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FABRICIO PINTO DE OLIVEIRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FATIMA AMADO SOARES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FELIPE ESPOSITO CORDEIRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FERNANDA DEFAVERI MARTINS LESSA ALCANTARA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
FERNANDO NONATO DE SOUSA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FERNANDO SILVA DE OLIVEIRA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FRANCELO RODRIGUES NASCIMENTO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FRANCISCO DORIA COSTA NETO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GABRIEL ALVES FERREIRA	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
GABRIEL SEBASTIAN SOARES FIGUEIREDO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.

GEIZIANE MEDEIROS DE SOUZA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
GISELE DE MOURA PINTO VIEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA	221105 - BIOLOGO	0Hs.	9Hs.	9Hs.
GRAZIELE DA SILVA MENDES	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GUILHERME MAIA MACHADO	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GUSTAVO DAVID TERAN MERINO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HEVANIA MARA VAZ RICARDO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HEVERTON AZEVEDO FERREIRA	313130 - TECNICO ELETRICISTA	40Hs.	00Hs.	40Hs.
HUDMILLA UMEBARA DE SOUZA	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ILDA CAROLINA VASCONCELLOS DA CUNHA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	30Hs.	30Hs.
INALICE DA SILVA DOS SANTOS	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
IVETE MARIA PEIXOTO DE LIMA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
IVISON VALVERDE FERNANDES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JACIREMA FERREIRA CONCEICAO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JAGNER BRUNO SALVADOR GALVAO PEREIRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JANDIRA FERNANDES PARANHOS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JAQUELINE MARTINS DE OLIVEIRA	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
JAQUELINE SILVA FARIAS	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JENIFFER BORGES LOPES DA SILVA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JHON LENNON BARRETO DE BRITO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JHONNY PEDRO MEJIA MERCADO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JOANA D ARC DE LIMA DOS SANTOS	514320 - FAXINEIRO	12Hs.	00Hs.	12Hs.



JOAO ALEXANDRE LARA FERNANDES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JOAO ALEXANDRE LARA FERNANDES	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JOAO BOSCO PEREIRA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JOAO GUILHERME ANTONIOL NERI	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JOAO GUILHERME DE SENA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JOCELI MONTEIRO LIMA DE MOURA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE ALVES DOS SANTOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE CANDIDO DE BARROS	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JOSE ELIZEU RAMOS SAUDE	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JUAN DIEGO CORREA BONFIM	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA DE OLIVEIRA LOPES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA IGNACIO GUILHERME	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
KARLA ALESSANDRA ALVES DE OLIVEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LAURA MARIA ENEAS PINTO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LEA DE ARAUJO MENDONCA	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
LEANDRO DA COSTA LEAL	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEON DA COSTA DIAS	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO AMARAL FROES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO BARROSO SEVERIANO	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.
LEONARDO CRUZ BALDANZA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LEONARDO SIMOES DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

LETICIA DA SILVEIRA QUINANE	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LETICIA THERESA TELLERMAN	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LIANA MARA PANTOJA VASCONCELLOS	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LIGIA RITA DE JESUS NASCIMENTO MOREIRA RAMOS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	36Hs.	36Hs.
LISE LAZARI DOS SANTOS ALVES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUIZ ALBERTO ALVES LEOBALDO	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
LUIZ ANDRE DE MEDEIROS ARAUJO	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
LUIZ EDUARDO MARTINS DA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUIZ LOPES CUSTODIO	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
LUIZ WAGNER DE SOUZA LIMA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCELA ALVES DIAS BITTENCOURT	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELE MARIA DOS REIS SILVA	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MARCELO GOMES BARRETO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELO SOARES MARTINS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
MARCIA APARECIDA LEIRA DE OLIVEIRA	142105 - GERENTE ADMINISTRATIVO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCIO GOMES FONSECA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
MARCIO JOSE SIQUEIRA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCUS VINICIUS PEIXOTO GUIMARAES	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MARIA ALVES DA SILVA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MARIA DE LOURDES AMBRE SIMOES	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARIA FERNANDA LEAL SEGRETO MENESCAL DA ROCHA	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
MARIA VALERIA ARRUDA SOUZA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.

MARILIA LIMA DA SILVA GOMES	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MAYCON DE SOUZA LEO	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MICHELE DE OLIVEIRA PIANISSOLA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MONIQUE BASTOS DA CUNHA PINTO	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
NARRINAN COSTA BATISTA LOPES	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
NATALIA MELLO DO VALE	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
NELSON BRAZ DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAMELA LOPES PEIXOTO DE OLIVEIRA	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
PATRICIA DA CRUZ PASSOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PATRICIA MOURAO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PATRICIA PADILHA DO CARMO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PATRICIA RODRIGUES SOARES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAULA CRISTINA BASTOS AMENDOLA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PAULA TAMANQUEIRA DE MAGALHAES SALLES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PEDRO LAZARO PUSTILNIK	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PERPETUA MANSO FAUSTO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PIETRO BOLLO BANDEIRA GONCALVES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
RADIR MAURICIO DE ARAUJO	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAFAEL ARAUJO DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAFAELA RODOLFO GARRIDO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAFAELA TAMARA DA SILVEIRA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
RAPHAEL LESSA ALCANTARA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.

RENATA MACHADO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATA NETTO SILVEIRA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
RENATA PEREIRA ESTEVES DE JESUS	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
RENATO COSTA TAVARES BEZERRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATO DE OLIVEIRA DELGADO	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RENATO DOS SANTOS OLIVEIRA	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RICARDO DE MAGALHAES DRUMMOND	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTA DO COUTO RAMOS	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTO VINICIO SANT ANNA DA CUNHA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO DE REZENDE TEIXEIRA MACIEL	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO LISBOA MACHADO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO MOURAO DA SILVA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROSANE DE PAULA SILVA PEREIRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ROSE CLEIA SILVA FREITAS	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ROSIMERE DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SAMANTA BARBOSA DOS SANTOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SANDRA MARIA LESSA ANDRADE	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SANDRA MILENA LEON SISSA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SELMA DE MELO SANTOS	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
SELMA REGINA DE ALMEIDA TORRE	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SERGIO FIRMINO DA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SERGIO HENRIQUE LOPES DA SILVA	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
SILVANA LOBAO DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

SILVIO GONCALVES DA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SOLANGE MARIA DIAS MOREIRA PAIS	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SUELLEN MUNIZ VIANA MANHAES	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TAMYRIS GOMES SOARES DE SOUZA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TARCISIO ALVES SOUZA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
TATIANA DE SOUZA	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
THIAGO LEMOS DA COSTA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	12Hs.	12Hs.
THIARA DE MEDEIROS JABOR FERREIRA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VALDECIR ANTONIO CORREIA DA SILVA	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
VANESSA RAMOS MENDES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	30Hs.	30Hs.
VILMA SOARES FEITOSA	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.
VITOR DE MAGALHAES PEREIRA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VITOR PAULO DE FREITAS PEREZ	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VIVIANE FRANCA SANTANA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
VIVIANE FRANCISCA DOS SANTOS	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
WALACE FLORIANO DE OLIVEIRA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
WELLINGTON DOS SANTOS LIMA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
WELLINGTON NOBERTO MARQUES DA SILVA	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
ZILMARA GONCALVES FREITAS DO BONFIM	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.



# RT

## RELATÓRIO TÉCNICO

---

UPA Engenho Novo

---

Maio de 2017



## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Rui Barbosa, 605 – lote 12 – São Francisco – Niterói/RJ**

**CEP: 24360-440**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## INTRODUÇÃO

A ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. apresenta à ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO através deste Relatório Mensal de Acompanhamento, as atividades executadas em consonância com os termos do Contrato celebrado, cujo objeto é *“Implantação da Versão Paperless Full do Sistema UPA 24h tem como principal prerrogativa o atendimento aos indicadores de desempenho para avaliação dos serviços de saúde ofertado na Unidade de Pronto Atendimento – UPA Engenho Novo, localizada no estado do Rio de Janeiro ”*.

O Relatório contempla as atividades desenvolvidas no período de 01 de Maio a 31 de Maio de 2017, contendo informações sobre as ações já ocorridas e também sobre encaminhamento, quando necessário, de futuras ações.

Dessa forma, a seguir, conforme exigido no Termo de Referência e na proposta e informações fornecidas, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.



## 1. O CONTRATO

O Contrato nº 088/2016 se refere à execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso do Sistema UPA 24h e INTUS (ferramenta de BI).

### 1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

#### a) Sistema UPA 24h

##### a.1. Módulo KLINIKOS

O Módulo 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.

As funcionalidades que compõem o Módulo são especificamente adequadas aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

O Módulo, para atender ao Projeto UPA Engenho Novo, está subdividido em:

##### a.1.1) Cadastro

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

### **a.1.2) Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

### **a.1.3) Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

### **a.1.4) Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

## **a.2. Módulo STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto UPA Engenho Novo são utilizados os seguintes módulos:

### **a.2.1) Movimentação**

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla

todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

### a.2.2) Inventário

Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

#### Observações:

1. O Sistema de Informação UPA 24h é multiusuário, desenvolvido em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.
2. O Sistema contempla o fluxo *Básico* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **KLINIKOS** – *Versão 5.5.5.5* e **STOK** – *Versão 2.17.10*, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

### b) INTUS – FERRAMENTA DE BI

Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.

A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

### c) FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)

A Ferramenta tem forte integração com os Módulos KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração com o Módulo KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e/ou odontológica, e são relacionadas às informações apresentadas no Módulo STOK.

#### Observações:

1. Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

## 1.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

O Contrato prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

### a) 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 (níveis 1 e 2) 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.1) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;

a.2) Segundo Nível (Remoto): 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;

a.3) Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico *"in loco"*.

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

- 1) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24H – (Service Desk): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- 2) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24H: (21) 9871.1461.

## **b) MANUTENÇÃO**

O Serviço de Manutenção, a partir de janeiro de 2016, atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- b.1) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b.2) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- b.3) 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.

## **c) TREINAMENTO**

A partir de janeiro de 2016, o serviço de treinamento (capacitação) passou a ser realizado integralmente pela Empresa tendo em vista a Organização não contar mais com o apoio de treinamento da SES/RJ, e 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

c.1) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

c.2) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Módulos, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Módulos, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

### 1.3 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS) afetos ao Projeto

Endereço: Rua Souza Barros, nº 70 – Engenho Novo.

Cadastrado no CNES em: 11/11/2008

Última Atualização em: 11/6/2017 – Atualização Local: 1/6/2017

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
Profissionais	60 Médicos e 146 Outros
Instalações – Urgência e Emergência	Consultórios Médicos - 04
	Odontologia - 01
	Sala de Acolhimento com Classificação de Risco - 01
	Sala de Atendimento a Paciente Crítico / Sala de Estabilização – 01 - 02 leitos
	Sala de Atendimento Indiferenciado - 01
	Sala de Curativo - 01
	Gesso - 01
	Sala de Higienização - 01
	Sala de Repouso /Observação – Indiferenciado – 02 – 12 leitos
	Sala de Repouso /Observação – Pediátrica – 01 - 03 leitos
Serviços de Apoio	Farmácia
	Serviço Social
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Ambulância
	Central de Esterilização de Materiais



	Lavanderia
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
Serviços Especializados	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Serviço de Atendimento Móvel de Urgências
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Farmácia
	Serviço de Urgência e Emergência

## 2. METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência (Anexo I) do Contrato.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas



(Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normalizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## 2.1. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normalizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

Na Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo do estado do Rio de Janeiro não é diferente, ficando a gerência de contas com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

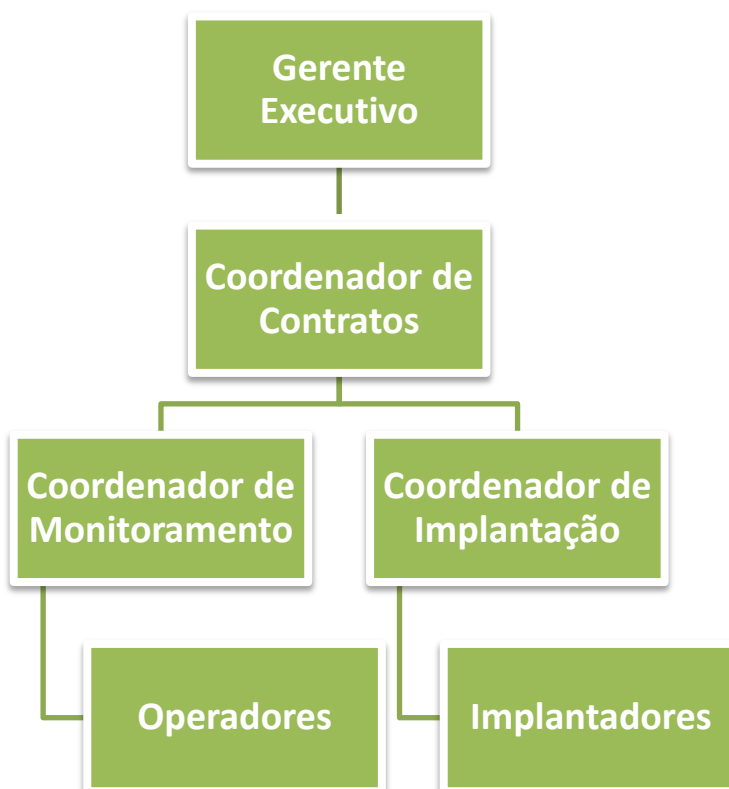
### 2.1.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e os profissionais da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

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

#### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo, através de:

**b.1) Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha à Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

#### 3.1 ATIVIDADES DE ROTINA

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

##### 3.1.1. Manutenção Serviço JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

### 3.1.2. Limpeza de Pasta de LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

### 3.1.3. Verificação da Integração do Módulo STOK / PRESCRIÇÃO

A integração do Módulo STOK com o Módulo Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

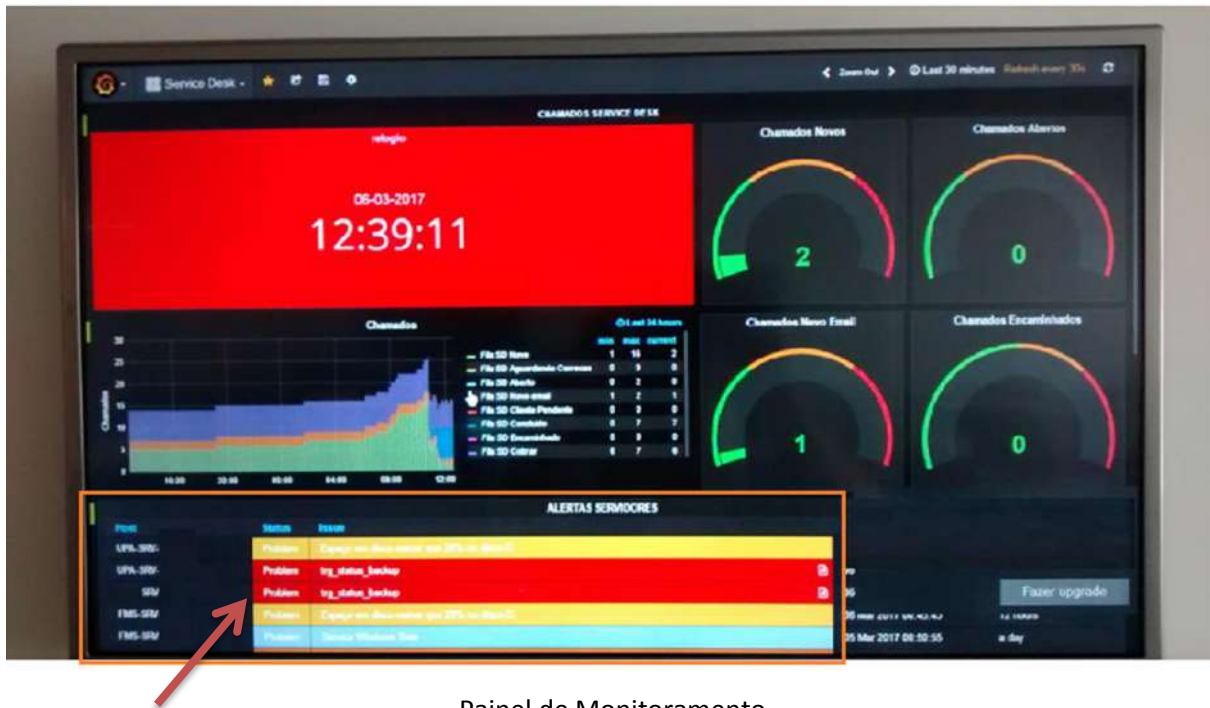
#### Observação:

- Embora o Módulo Prescrição não esteja ainda sendo utilizado na Unidade, já que depende do provimento de máquinas (estações de trabalho) para posterior capacitação dos usuários dos Sistemas no seu uso, a verificação é realizada visando a manutenção da integridade e qualidade das informações geradas no Módulo STOK.

### 3.1.4. Liberação de Espaço no SERVIDOR

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da Unidade de Pronto Atendimento.

Os servidores são continuamente acompanhados pelos profissionais que desenvolvem os serviços de suporte técnico, utilizando-se painel de monitoramento que emite alerta através de cores (Azul – normalidade; Amarela – acompanhamento requerendo monitoramento mais atento; e Vermelha – crítico necessitando de intervenção), que mantêm os técnicos da Coordenação de Banco de Dados informados para que os mesmos desenvolvam as ações de adequação.



Alerta de Servidores

Painel de Monitoramento

### 3.1.5. Limpeza dos ARQUIVOS TRANSACTION LOG

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

### 3.1.6. Verificação da Rotina de BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa à realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

### 3.1.7. Reindexação das BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

### 3.1.8. Análise da Performance do SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

### 3.1.9. Controle (remoto) do DESEMPENHO dos Módulos do Sistema UPA 24h

O controle dos Módulos do Sistema UPA 24h é a atividade que analisa o *feedback* desses Módulos, de forma a garantir que a ferramenta esteja atendendo aos padrões de desempenho necessário a adequada operacionalização da Unidade. A realização do controle permite fazer ajustes nas atividades do Sistema UPA 24h, para correção de defeitos.

Rotineiramente, cada aba de cada setor dos Módulos do Sistema é analisada visando à detecção de seu status.

O controle é feito atendendo a característica do uso do Sistema UPA 24h em cada Unidade. Na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo, até este período, ainda acolhe alguns setores com fluxo básico (somente registro). Dessa forma, o controle é feito analisando os módulos frente ao fluxo e característica de uso no setor.

No período, tem-se:

#### Módulo KLINIKOS

##### a. Urgência e Emergência



Setor	Abas	Fluxo	Status
Acolhimento	Acolhimento	Completo	OK
Registro	Cadastro	Completo	OK
	Registro	Completo	OK
	Contingencia	Completo	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	Completo	OK
Serviço Social	Atendimento Social	Completo	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Completo	OK
	Plano Terapêutico		
	Pedidos do Posto		
	Consulta Pedido do Posto		
	Devolução / Descarte do Posto		
	Coleta de Exames		
Consultórios e Observações (Vermelha Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	Completo	OK
	Receita	Completo	OK
	Prescrição		
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico		
	Evolução		
	Parecer		
	Estorno		
	Histórico		
	Atestado e Declaração		
Sala de Procedimento	Registro	Completo	OK
Sala de Sutura	Registro	Completo	OK
Direção Geral	Fila de Administração	Completo	OK
	Relatórios	Completo	OK

#### b. Radiologia

Setor	Abas	Fluxo	Status
Radiologia	Solicitações	Completo	OK
	Laudos	Completo	OK

### Módulo STOK

Setor	Abas	Fluxo	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	Completo	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	Completo	OK

#### Resultado do Controle:

Resultado referente às avaliações das condições dos Módulos KLINIKOS E STOK em produção na Unidade.

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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;

**X** Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 3.2 ATIVIDADES SISTÊMICAS

As atividades Sistêmicas são aquelas que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração. Incluem-se nesse rol de atividades as Visitas Técnicas, os chamados de Suporte Técnico de Nível 1 e Nível 2, realizados remotamente com conclusão mais rápida e, ainda a geração de Produção para efeito de Faturamento.

### 3.2.1. Visitas Operacionais

As visitas operacionais são eventos realizados para avaliar, *in loco*, as condições técnicas e operacionais do Sistema de Informação INTUS e UPA 24h (módulos KLINIKOS e STOK).

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 dos Sistemas, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe.

No período, não foram realizadas Visitas Técnicas Operacionais.

### 3.2.2. Suporte Técnico

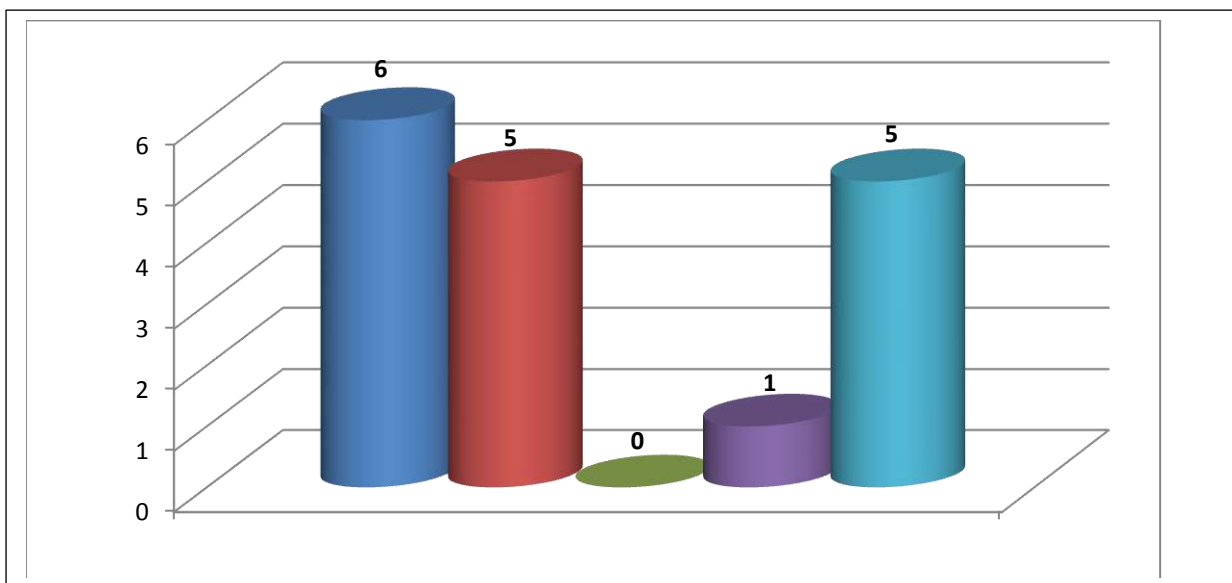
As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

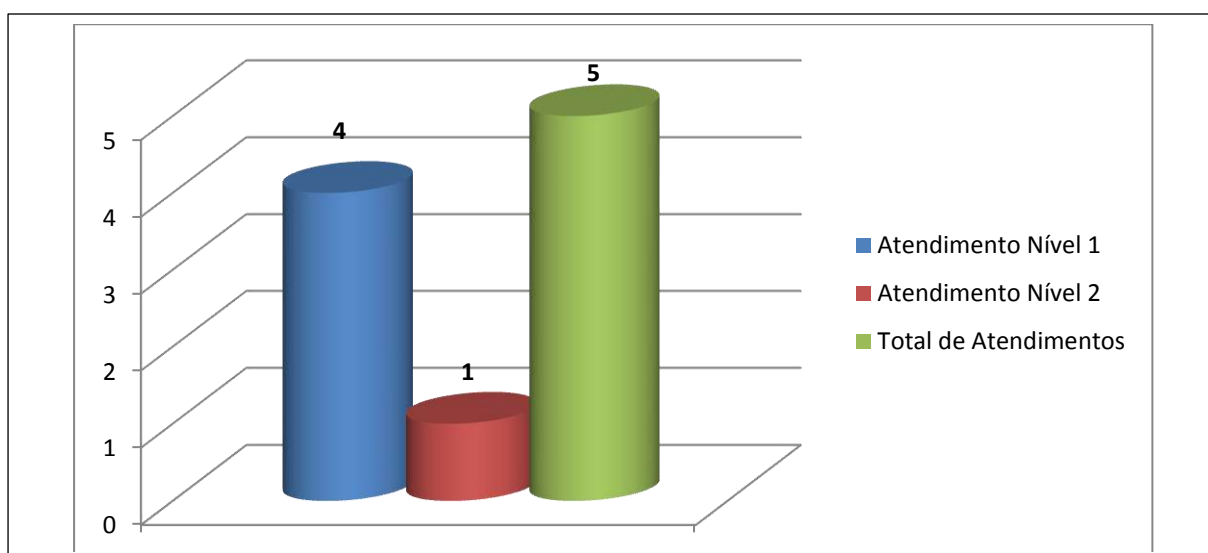
#### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	06
Atendimentos às solicitações do período considerado	05
Solicitações do Período anterior atendida no período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	05



**a) Por Nível de Atendimento**

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	04
Atendimentos Nível 2	01
Total de Atendimentos no período	05



**Observação:** 1. A solicitação não atendida no período foi direcionada aos desenvolvedores e homologadores, já que necessita de atendimento específico.

## 2. Observações: Vide Mapa de Solicitações de Chamados pelo Sistema de Suporte (Anexo I)

- **10145344** – Chamado aberto em 25/05/2017.

### 3.2.3. Geração de Produção para Faturamento

O sub módulo de Faturamento do Módulo KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro.

## 3.3 ATIVIDADES PROJETIZADAS

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais e as Manutenções dos Sistemas.

### 3.3.1 Manutenção

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pela Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

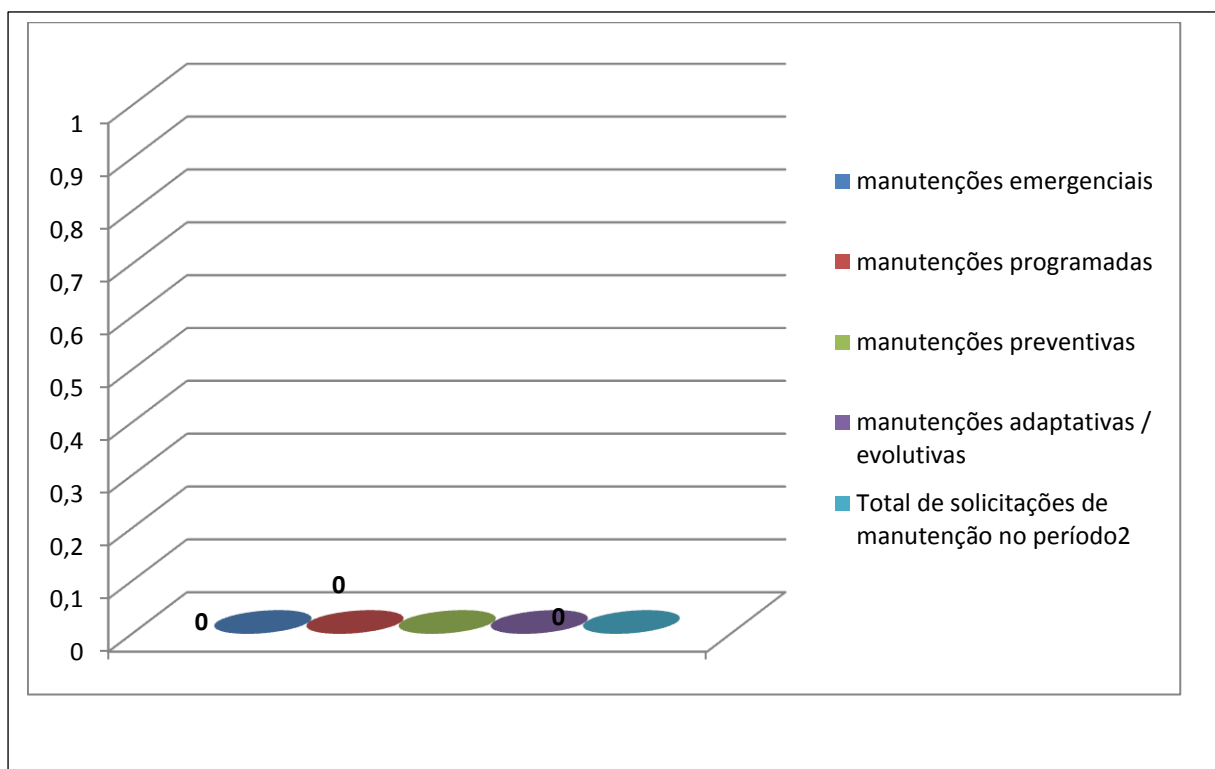
As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistemas, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulagem dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação dos Sistemas e Treinamentos de usuários.

Resultado do Período:

Evento	Total
Solicitação de manutenções emergenciais	00
Solicitação de manutenções programadas	00
Solicitação de manutenções preventivas	00
Solicitação de manutenções adaptativas / evolutivas	00
Total de solicitações de manutenção no período	02

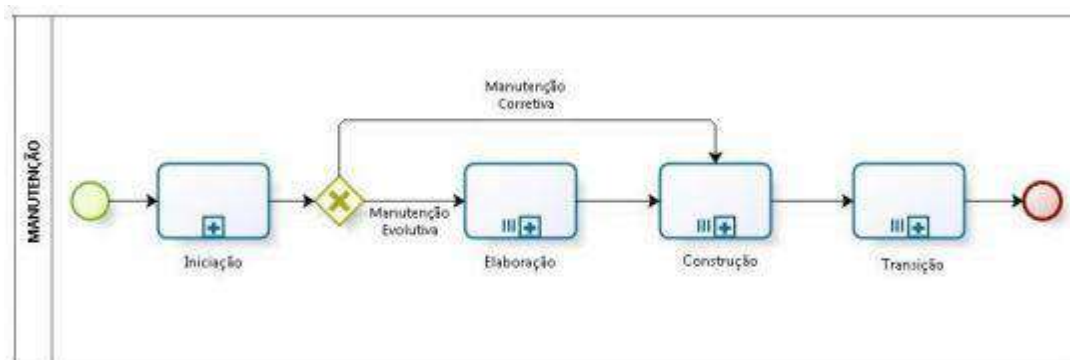
X	Não Foram solicitadas manutenções no período
---	--



### a) Metodologia de Realização de Manutenção

O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

## b) Visão Geral do processo de manutenção



### Onde:

- **Iniciação:** Fase direcionada ao entendimento da solicitação. Com base nas solicitações, os técnicos da Empresa identificam em qual tipo de Manutenção as necessidades solicitadas se encaixam. Ou seja, o foco encontra-se no entendimento da alteração a ser realizada no Sistema, de forma a avaliar se o pedido de correção consiste em uma manutenção e seguirá o processo do fluxo de um projeto de melhoria ou se será considerada desnecessária.
- **Construção:** Tem o objetivo de codificar e testar as alterações solicitadas pelo usuário.
- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

### b.1) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Iniciação.

- Análise da solicitação de manutenção e identificação do tipo de solicitação para caso seja considerado necessário, propor alteração e adequação junto à gerência da Unidade e gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;
- Identificação das premissas e restrições (riscos) das solicitações;
- Proceder a disponibilização do repositório e planejar as atividades do gerenciamento de configuração para manter a integridade dos produtos de trabalho.

### b.2) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Construção.

- Avaliação do código, verificando se está adequado para a finalidade proposta;

- Realização de testes unitários;
- Correção de erros/defeitos, se encontrados durante a realização dos testes;
- Realização de testes nas funcionalidades;
- Atualização do Banco de Dados no ambiente de Homologação;
- Realização de homologação do produto a ser entregue.

### b.3) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Transição.

- Realização da implantação do produto homologado em ambiente de produção;
  - Realização de treinamento para os usuários do Sistema, caso a intervenção gere a necessidade.
- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

### 3.3.2 Treinamento

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e/ou Gestão da Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Realizado treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	00
Realizado recapacitações realizadas no período	00
Treinamentos realizados agendados no período anterior	00
Treinamentos agendados para o próximo período	00

<b>X</b>	Não Foram solicitados treinamentos no período
----------	---



### 3.3.3 Atividades Gerenciais

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

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.

Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram registradas Atividades Gerenciais
----------	---



## 4. 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.



# ANEXOS

ANEXO I – Chamados pelo Sistema

ANEXO II – PAUPA

ANEXO III – Relação de Profissionais

# ANEXO I

**MAPA DE CHAMADOS PELO SISTEMA**  
**UPA ENGENHO NOVO**  
**MAIO/2017**

<b>Ticket</b>	<b>Criado</b>	<b>Fechado</b>	<b>Status</b>	<b>De</b>	<b>Assunto</b>	<b>Aplicação</b>
10145416	26/05/2017 11:08	26/05/2017 14:17	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	DESBLOQUEIO DE SENHA DO KLINIKOS	UPA 24h
10145366	25/05/2017 16:51	26/05/2017 07:51	Fechado com Êxito	Dayane Pontes Souza da Fonseca <dayanepontes@vivario.org.br>	Desligamento Profissional	UPA 24h
10145344	25/05/2017 12:20		2º nível	Carla Vieira da Costa <carlavieira@vivario.org.br>	2ª Prévia UPA ENGENHO DE DENTRO 052017	Faturamento
10144647	15/05/2017 09:34	17/05/2017 08:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Sistema KLINIKOS - fora do ar / Upa Engenho Novo.	UPA 24h
10144076	05/05/2017 18:04	06/05/2017 18:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	SENHA PARA ACESSO DE PEDIATRIA E CLINICA - HUGO FERNANDO GALANTINI	UPA 24h
10143735	30/04/2017 19:50	02/05/2017 00:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	MUDANÇA DE PEDIATRO PARA CLÍNICO	UPA 24h

3 Média

## Ticket#10145344 — 2ª Prévia UPA ENGENHO DE DENTRO 052017

### Informação de Processo

**Tipo:** Solicitação::Serviço  
**Estado:** encaminhado para 2º nível  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Wilver Almeida

**Serviço:** Aplicação::Faturamento  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional

**Criticalidade:** 5 Muito Alto  
**Prioridade:** 3 Média

**Revisão Requisitada:** Não

**ID do Cliente:** VivaRio  
**Tempo Contabilizado:** 0

**Processo:**           **Atividade:**

**Ação:** -  
**Redmine:** #5021

### Informação do Cliente

**Título:** Viva Rio  
**Nome:** OSS  
**Sobrenome:** Viva Rio  
**Login:** cli.vivario  
**E-mail:** oss.vivario@ecosi[...]  
**Comentário:** SMS Rio de Janeiro

**Chamados Abertos (11)**

### 5 Artigo(s)

Idade: 27 D 3 h – Criado: 25/05/2017 12:20

### Informação de Processo

Filtro de Artigo: ▼Configurar  
 Artigo Ver: ➔Exibir Um Artigo ≡Exibir Todos os Artigos

### #4 – 2ª Prévia UPA ENGENHO DE DENTRO 052017

Criado: 25/05/2017 13:30 por Edilson José Bezerra

**De:** Service Desk ECO Sistemas

**Para:** carlavieira@vivario.org.br

**Cópia :** dayanepontes@vivario.org.br, julianamoreira@vivario.org.br, rachelsampaio@vivario.org.br, Paulo Sa, Oss Vivario

**Assunto:** 2ª Prévia UPA ENGENHO DE DENTRO 052017

*Por favor, ao responder o e-mail relacionado ao TICKET, mantenha o número e a descrição no campo **ASSUNTO**.*

Caro(a) OSS Viva Rio

Boa tarde!!!

Comunico que sua solicitação foi encaminhada para ser analisada pela equipe solucionadora.

Cordialmente

Caro(a) Sr(a),  
Edilson José Bezerra  
atendimento@ecosistemas.com.br  
Service Desk - Eco Sistemas  
(21) 98671-1461

25/05/2017 12:20 - Carla Vieira da Costa escreveu:

Bom dia!

Após verificação da prévia do arquivo de produção da UPA ENGENHO 052017, solicitamos as seguintes correções:

**1- Procedimento 02.02.03.120-9 - DOSAGEM DE TROPONINA >> SEMPRE** contabilizar este procedimentos no CBO e CNS do profissional BIÓLOGO.

CNS	CPF	NOME	CBO
704308518005498	3021324738	GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA	221105

**2 -** Alterar o CBO do login do coordenador médico 131205 para 225125, consequentemente corrigir o arquivo.

Sempre contabilizar qualquer procedimento realizado por este profissional no CBO e CNS descrito abaixo:

CNS	CPF	NOME	CBO
980016002852528	73529460630	ELINE ESTEVAM THOME HELENO	225125

ARQUIVO RECEBIDO			CBO CORRETO =	OBS
CNS PROF	CBO	PROCEDIMENTO REALIZADOS	CNES	
980016002852528	223505	0301060118	131205	Coordenador médico - CBO COF
980016002852528	225124	0301060096	131205	Coordenador médico - CBO COF
980016002852528	225125	0301060029	131205	Coordenador médico - CBO COF

**3-** Corrigir login do profissional conforme o CBO sinalizado (coluna amarela) e excluir qualquer outro diferente do sinalizado.

Consequentemente corrigir o arquivo de produção.

ARQUIVO RECEBIDO			CBO CORRETO =
CNS PROF	CBO	PROCEDIMENTO REALIZADOS	CNES
129218126080003	223505	0301060118	225125
201551874000006	223505	0301060118	225124
700601958135363	223505	0301060118	225124
701003842282292	223505	0301060118	225125
704603120188524	223505	0301060118	225124
704701720895938	223505	0301060118	225125
705501456991710	223505	0301060118	225125
706705539696813	223505	0301060118	225125
707803614647018	223505	0301060118	225124
708207108173148	223505	0301060118	225125
980016000799719	223505	0301060118	225124
980016002806399	223505	0301060118	225125
980016004930909	223505	0301060118	225125
980016276795211	223505	0301060118	225125
980016277805709	223505	0301060118	225124
980016282884441	223505	0301060118	225125
980016284426203	223505	0301060118	225125
980016285521245	223505	0301060118	225125



980016287721036	223505	0301060118	225125
980016288887175	223505	0301060118	225125
980016289132348	223505	0301060118	225124
980016293471925	223505	0301060118	225124
980016293745618	223505	0301060118	225125
980016294001736	223505	0301060118	225125
980016294005626	223505	0301060118	225125
980016295626179	223505	0301060118	225125
980016295927411	223505	0301060118	225125
980016296185648	223505	0301060118	225125
703404282840418	225124	0301060096	225125
703404282840418	225124	0401010058	225125
980016293471925	225125	0301060096	225124
980016293471925	225125	0401010058	225124
980016293471925	225125	0301060029	225124

abs,  
**Carla Vieira**  
CNES / BPA  
Sistemas de Informação OSS Viva Rio  
Tel.: 2555-3750 Ramal: 3213  
CEL.: 99772-6741





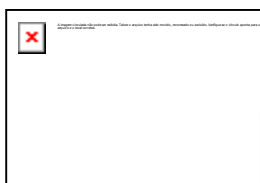
# ANEXO II

**Ana Maria Celestino**

**De:** Edilson Jose Bezerra <edilson.bezerra@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** terça-feira, 2 de maio de 2017 07:51  
**Para:** Cleiton Roberto Siqueira  
**Cc:** Joel Oliveira da Silva; Flavio Serpa de Oliveira; Wilver da Silva Almeida  
**Assunto:** Re: [Ticket#10143735] Abertura de TICKET INCLUSÃO DE PEDIATRA E CLÍNICA MÉDICA

Bom dia!!!

Ciente.



**Edilson José Bezerra**  
Coordenador Servicedesk / UPA24h  
Cel.: +55 (21) 98802-3162  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

---

**De:** "Cleiton Roberto Siqueira" <cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br>  
**Para:** "Edilson José Bezerra" <edilson.bezerra@ecosistemas.com.br>, "Joel Oliveira da Silva" <joel.silva@ecosistemas.com.br>, "Flavio Serpa de Oliveira" <flavio.serpa@ecosistemas.com.br>, "Wilver da Silva Almeida" <wilver.almeida@ecosistemas.com.br>  
**Enviadas:** Segunda-feira, 1 de maio de 2017 9:14:40  
**Assunto:** Fwd: [Ticket#10143735] Abertura de TICKET INCLUSÃO DE PEDIATRA E CLÍNICA MÉDICA

Pessoal, peguei aí avaliar este chamado, verifiquei que estava quase tudo certo, não fosse um erro no CBO. O profissional em questão é pediatra e, nessa lotação, esse dado estava correto, porém, ao lotarem na clínica médica, o CABO informado era o de clínico. Alerto que o correto é manter o CBO de pediatra. O vínculo do profissional na unidade é sempre um. O CBO, independente do número de lotações, sempre será o informado e devemos nos atentar para isso. Essa dado é cruzado com o sistema institucional do SUS(CNES), mesmo que há registros em outra especialidade, o CBO é o mesmo. Não tem problema CBO de pediatra em atendimento de clínica médica e vice versa, desde que o CBO do profissional exista cadastrado no CNES com seu respectivo CBO.

Atte.,

Cleiton

----- Forwarded message -----

From: Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>  
Date: seg, 1 de mai de 2017 08:47  
Subject: Re: [Ticket#10143735] Abertura de TICKET INCLUSÃO DE PEDIATRA E CLÍNICA MÉDICA  
To: UPA Engenho Novo <[upa20.enovo@hotmail.com](mailto:upa20.enovo@hotmail.com)>

Prezado, informo que acessei o sistema e verifiquei que o profissional já possui a lotação solicitada. O Service Desk se já havia atuado.

Atte.,  
Cleiton



Em dom, 30 de abr de 2017 23:41, UPA Engenho Novo <[upa20.enovo@hotmail.com](mailto:upa20.enovo@hotmail.com)> escreveu:

Número do Chamado: 10143735  
Data de Abertura: 2017-04-30 19:50:02  
Status: Novo  
Sintoma Reportado:  
Boa noite

Temos um profissional que foi cadastrado como pediatra, e hoje veio fazer clínica médica.

Como não consigo alterar, solicito inclusão para atendimento na clínica médica.

Ele ficará com a senha e atendimento para ambos.

Login:Gabriel.figueiredo

GABRIEL SEBASTIAN SOARES FIGUEIREDO

Att

Michele Pianissola  
Auxiliar Administrativo  
UPA Engenho Novo

Auxiliar Administrativo  
UPA Engenho Novo

---

**De:** Service Desk ECO Sistemas <[atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br)>

**Enviado:** domingo, 30 de abril de 2017 19:50

**Para:** [upa20.enovo@hotmail.com](mailto:upa20.enovo@hotmail.com)

**Assunto:** [Ticket#10143735] Abertura de TICKET - MUDANÇA DE PEDIATRO PARA CLÍNICO

Prezado(a)

Você está recebendo um Ticket de Abertura de Chamado e poderá acompanhar o andamento do mesmo através do código informado abaixo:

---

Número do Chamado: 10143735  
Data de Abertura: 2017-04-30 19:50:02  
Status: Novo  
Sintoma Reportado:  
Boa noite

Temos um profissional que foi cadastrado como pediatra, e hoje veio fazer clínica médica.

Como não consigo alterar, solicito alteração para o mesmo conseguir fazer os atendimentos.

Login:Gabriel.figueiredo

Att

Michele Pianissola

Auxiliar Administrativo  
UPA Engenho Novo

---

Caso seja necessário a sua interação para resolução, tentaremos contatá-lo por telefone e por e-mail. Se não for possível e não houver interação de sua parte em até 4 (quatro) dias úteis após a tentativa de contato, o chamado será encerrado.

Ao registarmos a solução, você será notificado por e-mail e o chamado será encerrado.

Qualquer dúvida, crítica ou sugestão, entre em contato conosco pelo e-mail [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br) ou pelo telefone: (21) 3849-6240. Estamos à disposição para atendê-lo.

Atenciosamente,  
Service Desk - ECO Sistemas  
[atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br)  
(21) 3849-6240

--

EcoCleiton Roberto Siqueira Negócios Analista de Negócios Tel.: +55 (21) 2722-6050 Cel.: +55 (21) 98802-3154 [www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br) Eco preserva Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário EcoCleiton Roberto Siqueira Negócios Analista de Negócios Tel.: +55 (21) 2722-6050 Cel.: +55 (21) 98802-3154 [www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br) Eco preserva Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário

--

EcoCleiton Roberto Siqueira Negócios Analista de Negócios Tel.: +55 (21) 2722-6050 Cel.: +55 (21) 98802-3154 [www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br) Eco preserva Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário EcoCleiton Roberto Siqueira Negócios Analista de Negócios Tel.: +55 (21) 2722-6050 Cel.: +55 (21) 98802-3154 [www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br) Eco preserva Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário

# ANEXO III

**PAUPA**  
**MAIO/2017**  
**Documento com 1.157 Páginas**

01#BPA#201705013900001411339UPA ENGENHO NOVO UPA SECRETARIA  
MUNICIPALDESAUDE M

026038891201705223208001010101020090\_\_\_000001BPA

026038891201705221105001020202010180\_\_\_000084BPA

026038891201705221105001030202010201\_\_\_000069BPA

026038891201705221105001040202010210\_\_\_000066BPA

026038891201705221105001050202010260\_\_\_000043BPA

026038891201705221105001060202010317\_\_\_000308BPA

026038891201705221105001070202010325\_\_\_000152BPA

026038891201705221105001080202010333\_\_\_000152BPA

026038891201705221105001090202010368\_\_\_000036BPA

026038891201705221105001100202010422\_\_\_000044BPA

026038891201705221105001110202010473\_\_\_000251BPA

026038891201705221105001120202010554\_\_\_000050BPA

026038891201705221105001130202010562\_\_\_000064BPA

026038891201705221105001140202010600\_\_\_000274BPA



# ANEXO IV



**RELAÇÃO DE PROFISSIONAIS**  
**MAIO/2017**  
**CNES**

<b>Nome</b>	<b>CBO</b>	<b>CH Outros</b>	<b>CH Ambulatorial</b>	<b>CH Total</b>
ACASSIA DA SILVEIRA VALENTE	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ADEILDA JOSETE DOS SANTOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ADRIANA MENDES DE SOUZA FRANCISCO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
AILTON DA COSTA ALBUQUERQUE	513425 - COPEIRO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ALANDERSON OLIVEIRA DA SILVA	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ALESSANDRA FERNANDES HENRIQUES	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
ALEX RIBEIRO GOMES	410105 - SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	36Hs.	00Hs.	36Hs.
ALEXANDRE BATISTA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALEXANDRE GOMES MONTEIRO	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
ALICE MARIA JULIAO DE ARAUJO NOLASCO	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALINE CAMPOS REIS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALINE DA SILVA PACHECO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ALINE TAPEA MUSSURI GARCIA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ALTAIR CARDOSO DA SILVA	782305 - MOTORISTA DE CARRO DE PASSEIO	36Hs.	00Hs.	36Hs.
ALTIN EVA DE PAULA RIBEIRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
AMANDA ALVES PEREIRA TIRADO LIMA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA DIAS DE PAULA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA LUCIA PALERMO SANTORO	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.

ANA LUCIA SENRA DE SOUZA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANA PAULA SANTOS SILVA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	60Hs.	60Hs.
ANA PAULA VIEIRA ARAUJO DE ALCANTARA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ANDREA THAIS PEREIRA FERNANDEZ	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA ARAUJO DO CARMO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ANDREIA BARBOSA DO PATROCINIO DA CONCEICAO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ARIANE OLIVEIRA DA ROCHA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BERNARDO DE QUEIROZ VILLELA TEIXEIRA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
BERNARDO FERREIRA AMERICANO DO BRASIL	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
BIANCA CRISTINA LOPES DOS SANTOS	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLA FERREIRA GAGLIARDI	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLOS ALBERTO PELAEZ SANDOVAL	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CARLOS HENRIQUE RODRIGUES DE OLIVEIRA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CARLOS RICARDO MONTEIRO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CAROLINE EMILIE CERQUEIRA DA SILVA CAETANO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
CAROLINE TIMOTEO RACHIDI	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
CATIA FRANCISCO LEITE	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
CHRISTIANE RAMOS DE FREITAS AMARAL	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
CLAUDIA BARBOSA DA SILVA CUNHA	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO LUIZ FIRMINO DE OLIVEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLAUDIO MAURICIO SANTANA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.

CLEBER SILVA LUZ	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
CLECIO SANTOS DE BRITO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CLEONICE LOPES RODRIGUES	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
CRISTIANE BIANCARDI SALTORIS	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DANIELE FERRAZ LIMA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DANIELLE SANTANA MELLO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DARLYENE PEREIRA AMARAL DE MELO	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
DAYVISON DA SILVA DUTRA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEBORA DENISE SILVA DE JESUS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DESIVALDO TORQUATO NETO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DEVANIL EVANGELISTA DE LIMA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
DIANA DE ARAUJO SERRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DIEGO SANTOS ROCHA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
DOUGLAS DA SILVA ROSA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
DOUGLAS JOSE DA SILVA TENORIO CAVALCANTI	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
DOUGLAS POSCHINGER FIGUEIREDO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDERSON DE JESUS NAZARE	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
EDILON FREITAS SOARES	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
EDLANE ARCENO MACEDO OLIVEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
EDUARDO MUNIZ PEDRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
EDUARDO PITANGA SERAFIM DA SILVA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.

EDUARDO SILVA LOPES DE CASTRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ELIANE FERREIRA DA SILVA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ELINE ESTEVAM THOME HELENO	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	30Hs.	00Hs.	30Hs.
ELINE ESTEVAM THOME HELENO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	1Hs.	1Hs.
ELISANGELA OLIVEIRA GUILHERME	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ELIZANGELA DE SOUZA ALLEVATO	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	1Hs.	1Hs.
ELIZANGELA DE SOUZA ALLEVATO	131210 - GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ERICK ALCANTARA RIBEIRO	317210 - TECNICO DE APOIO AO USUARIO DE INFORMATICA (HELPDESK)	40Hs.	00Hs.	40Hs.
ERIKA SOARES FREITAS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FABIANA APARECIDA REIS DA SILVA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FABIOLA DOS SANTOS FERREIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FABRICIO PINTO DE OLIVEIRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FATIMA AMADO SOARES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FELIPE ESPOSITO CORDEIRO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
FERNANDA DEFAVERI MARTINS LESSA ALCANTARA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
FERNANDO NONATO DE SOUSA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
FERNANDO SILVA DE OLIVEIRA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
FLAVIO XAVIER GOMES	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
FRANCISCO DORIA COSTA NETO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GABRIEL ALVES FERREIRA	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
GABRIEL SEBASTIAN SOARES FIGUEIREDO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.

GEIZIANE MEDEIROS DE SOUZA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
GISELE DE MOURA PINTO VIEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA	221105 - BIOLOGO	0Hs.	9Hs.	9Hs.
GRACIENE FERREIRA SILVA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
GRAZIELE DA SILVA MENDES	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
GUILHERME MAIA MACHADO	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
GUSTAVO DAVID TERAN MERINO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HEVANIA MARA VAZ RICARDO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HEVERTON AZEVEDO FERREIRA	951105 - ELETRICISTA DE MANUTENCAO ELETROELETRONICA	40Hs.	00Hs.	40Hs.
HUDMILLA UMEBARA DE SOUZA	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
HUGO FERNANDO GALANTINI	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
HUGO FERNANDO GALANTINI	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ILDA CAROLINA VASCONCELLOS DA CUNHA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	30Hs.	30Hs.
INALICE DA SILVA DOS SANTOS	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
IVETE MARIA PEIXOTO DE LIMA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
IVISON VALVERDE FERNANDES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JACIREMA FERREIRA CONCEICAO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JAGNER BRUNO SALVADOR GALVAO PEREIRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JANDIRA FERNANDES PARANHOS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JAQUELINE MARTINS DE OLIVEIRA	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
JAQUELINE SILVA FARIAS	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.

JENIFFER BORGES LOPES DA SILVA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JESSICA MOREIRA DE OLIVEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JOANA D ARC DE LIMA DOS SANTOS	514320 - FAXINEIRO	12Hs.	00Hs.	12Hs.
JOAO ALEXANDRE LARA FERNANDES	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
JOAO BOSCO PEREIRA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
JOAO GUILHERME ANTONIOL NERI	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JOAO GUILHERME BORGES DE SENA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE ALVES DOS SANTOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JORGE CANDIDO DE BARROS	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JOSE ELIZEU RAMOS SAUDE	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
JUAN DIEGO CORREA BONFIM	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA DE OLIVEIRA LOPES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
JULIANA IGNACIO GUILHERME	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
KARLA ALESSANDRA ALVES DE OLIVEIRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
KELLY CRISTINA FREITAS DA SILVA DOS SANTOS	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LAURA MARIA ENEAS PINTO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LEA DE ARAUJO MENDONCA	322405 - TECNICO EM SAUDE BUCAL	0Hs.	30Hs.	30Hs.
LEANDRO DA COSTA LEAL	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEON DA COSTA DIAS	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO AMARAL FROES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LEONARDO BARROSO SEVERIANO	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.

LEONARDO CRUZ BALDANZA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LETICIA THERESA TELLERMAN	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LIANA MARA PANTOJA VASCONCELLOS	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LIGIA RITA DE JESUS NASCIMENTO MOREIRA RAMOS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	36Hs.	36Hs.
LISE LAZARI DOS SANTOS ALVES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUANA GUEDES DE SOUZA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	12Hs.	12Hs.
LUIZ ALBERTO ALVES LEOBALDO	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
LUIZ ANDRE DE MEDEIROS ARAUJO	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
LUIZ EDUARDO DA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
LUIZ LOPES CUSTODIO	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
LUIZ WAGNER DE SOUZA LIMA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCEL CORINTHO MENDES DO NASCIMENTO	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
MARCELA ALVES DIAS BITTENCOURT	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELE MARIA DOS REIS SILVA	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MARCELO GOMES BARRETO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCELO SOARES MARTINS	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
MARCIA APARECIDA LEIRA DE OLIVEIRA	142105 - GERENTE ADMINISTRATIVO	40Hs.	00Hs.	40Hs.
MARCIA MOREIRA RIBEIRO	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCIO JOSE SIQUEIRA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
MARCUS VINICIUS PEIXOTO GUIMARAES	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MARIA ALVES DA SILVA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MARIA DE LOURDES AMBRE SIMOES	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.

MARIA FERNANDA LEAL SEGRETO MENESCAL DA ROCHA	223405 - FARMACEUTICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
MARIA LUIZA ALCANTARA FREIRE	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
MARILIA LIMA DA SILVA GOMES	513425 - COPEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MAYCON DE SOUZA LEO	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MICHELE DE OLIVEIRA PIANISSOLA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
MOISES DOS SANTOS LIMA	410105 - SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	36Hs.	00Hs.	36Hs.
MONIQUE BASTOS DA CUNHA PINTO	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	40Hs.	00Hs.	40Hs.
NARRINAN COSTA BATISTA LOPES	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
NATALIA MELLO DO VALE	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
NELSON BRAZ DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAMELA LOPES PEIXOTO DE OLIVEIRA	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
PATRICIA DA CRUZ PASSOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PATRICIA PADILHA DO CARMO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PATRICIA RODRIGUES SOARES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PAULA CRISTINA BASTOS AMENDOLA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PAULA TAMANQUEIRA DE MAGALHAES SALLES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PEDRO LAZARO PUSTILNIK	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
PERPETUA MANSO FAUSTO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
PIETRO BOLLO BANDEIRA GONCALVES	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
RAFAEL ARAUJO DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAFAEL MATOS RAMALHO DE SOUZA	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RAFAELA RODOLFO GARRIDO	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	24Hs.	24Hs.



RAPHAEL LESSA ALCANTARA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATA MACHADO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATA PEREIRA ESTEVES DE JESUS	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	36Hs.	36Hs.
RENATO COSTA TAVARES BEZERRA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RENATO DE OLIVEIRA DELGADO	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RENATO DOS SANTOS OLIVEIRA	517410 - PORTEIRO DE EDIFICIOS	36Hs.	00Hs.	36Hs.
RICARDO DE MAGALHAES DRUMMOND	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTA DO COUTO RAMOS	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROBERTO VINICIO SANT ANNA DA CUNHA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO DE REZENDE TEIXEIRA MACIEL	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO LISBOA MACHADO	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
RODRIGO MOURAO DA SILVA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
ROSANE DE PAULA SILVA PEREIRA	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
ROSE CLEIA SILVA FREITAS	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
ROSIMERE DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SAMANTA BARBOSA DOS SANTOS	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SANDRA MARIA LESSA ANDRADE	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SELMA DE MELO SANTOS	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
SELMA REGINA DE ALMEIDA TORRE	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SERGIO FIRMINO DA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SILVANA LOBAO DA SILVA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

SILVIO GONCALVES DA SILVA	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E IMAGENOLOGIA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SIRLENE NUNES	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	12Hs.	12Hs.
SOLANGE MARIA DIAS MOREIRA PAIS	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	0Hs.	24Hs.	24Hs.
SUELLEN MUNIZ VIANA MANHAES	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TAINA SA DOS SANTOS	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TAMYRIS GOMES SOARES DE SOUZA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
TARCISIO ALVES SOUZA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
TATIANA DE SOUZA	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	42Hs.	42Hs.
THIAGO LEMOS DA COSTA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
THIARA DE MEDEIROS JABOR FERREIRA	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VALDECIR ANTONIO CORREIA DA SILVA	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
VANESSA RAMOS MENDES	223505 - ENFERMEIRO	0Hs.	30Hs.	30Hs.
VILMA SOARES FEITOSA	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	0Hs.	40Hs.	40Hs.
VITOR DE MAGALHAES PEREIRA	225124 - MEDICO PEDIATRA	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VITOR PAULO DE FREITAS PEREZ	225125 - MEDICO CLINICO	0Hs.	12Hs.	12Hs.
VIVIANE FRANCA SANT ANA	514320 - FAXINEIRO	42Hs.	00Hs.	42Hs.
VIVIANE FRANCISCA DOS SANTOS	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	42Hs.	00Hs.	42Hs.
WALACE FLORIANO DE OLIVEIRA	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	42Hs.	00Hs.	42Hs.
WELLINGTON DOS SANTOS LIMA	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.
WELLINGTON NOBERTO MARQUES DA SILVA	515135 - SOCORRISTA (EXCETO MEDICOS E ENFERMEIROS)	5Hs.	00Hs.	5Hs.
ZILMARA GONCALVES FREITAS DO BONFIM	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	0Hs.	24Hs.	24Hs.

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** terça-feira, 18 de julho de 2017 18:43  
**Para:** ana.celestino@ecosistemas.com.br  
**Assunto:** Successful Mail Delivery Report  
**Anexos:** details.txt; Message Headers.txt

This is the mail system at host mail-srv-10.ecosistemas.com.br.

Your message was successfully delivered to the destination(s) listed below. If the message was delivered to mailbox you will receive no further notifications. Otherwise you may still receive notifications of mail delivery errors from other systems.

The mail system

<[elainerocha@vivario.org.br](mailto:elainerocha@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1500413662  
u84si3187747qki.177 - gsmtip

<[leandromendes@vivario.org.br](mailto:leandromendes@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1500413662  
u84si3187747qki.177 - gsmtip

<[rogersantana@vivario.org.br](mailto:rogersantana@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1500413662  
u84si3187747qki.177 - gsmtip



# RT

## RELATÓRIO TÉCNICO

---

UPA Engenho Novo

---

Junho de 2017



## **RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS**

**ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E  
EDITORAÇÃO LTDA.**

**CNPJ: 39.185.269/0001-25**

**Sede: Rua Rui Barbosa, 605 – lote 12 – São Francisco – Niterói/RJ**

**CEP: 24360-440**

**Rua Dom Gerardo, 35 – Centro/Rio de Janeiro-RJ**

**CEP: 20090-030**

**[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)**

## INTRODUÇÃO

A ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA. apresenta à ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO através deste Relatório Mensal de Acompanhamento, as atividades executadas em consonância com os termos do Contrato celebrado, cujo objeto é *“Implantação da Versão Paperless Full do Sistema UPA 24h tem como principal prerrogativa o atendimento aos indicadores de desempenho para avaliação dos serviços de saúde ofertado na Unidade de Pronto Atendimento – UPA Engenho Novo, localizada no estado do Rio de Janeiro ”*.

O Relatório contempla as atividades desenvolvidas no período de 01 de Junho a 30 de Junho de 2017, contendo informações sobre as ações já ocorridas e também sobre encaminhamento, quando necessário, de futuras ações.

Dessa forma, a seguir, conforme exigido no Termo de Referência e na proposta e informações fornecidas, a Eco Sistemas apresenta o desenvolvimento das atividades no período mencionado, além da metodologia usada para desenvolvimento do projeto.

## 1. O CONTRATO

O Contrato nº 088/2016 se refere à execução de serviços especializados de tecnologia da informação que atendam ao adequado uso do Sistema UPA 24h e INTUS (ferramenta de BI).

### 1.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

#### a) Sistema UPA 24h

##### a.1. Módulo KLINIKOS

O Módulo 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.

As funcionalidades que compõem o Módulo são especificamente adequadas aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

O Módulo, para atender ao Projeto UPA Engenho Novo, está subdividido em:

##### a.1.1) Cadastro

Voltado para o apoio das atividades de documentação e arquivo médico, oferece recursos de controle de movimentação de prontuários e automação de solicitações. Controla a geração do número de prontuário, mediante atendimento dos dados mínimos para a identificação do paciente. 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.

Para o caso de múltiplos cadastros de pacientes, em função de erros operacionais, o sistema oferece recurso de unificação de cadastros, onde o histórico assistencial dos pacientes unificados é mantido no cadastro de destino.

### **a.1.2) Urgência e Emergência**

É estruturado em conformidade com a Política Nacional de Humanização (PNH) instituída pelo Ministério da Saúde, prevendo o acolhimento e classificação de risco, permitindo o registro clínico especializado, além dos registros de enfermagem e de serviços de apoio.

Oferece mecanismos de controle das filas de atendimento e interação com os pacientes em espera e em atendimento, e é compatível com as tabelas institucionais dos Sistemas do Ministério da Saúde.

### **a.1.3) Radiologia**

Gerencia as requisições de exames advindas dos Módulos de Internação, Urgência e Emergência, PEP e Ambulatório. Controla a liberação do exame e possibilita a geração de laudos com utilização de texto padrão e controle de filmes utilizados.

### **a.1.4) Faturamento**

Apropria as informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos 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.

## **a.2. Módulo STOK**

Ferramenta completa para atender às dinâmicas do Setor Saúde, integrando o gerenciamento total de 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.

Para atender ao Projeto UPA Engenho Novo são utilizados os seguintes módulos:

### **a.2.1) Movimentação**

Atende às necessidades de mudança local de um determinado item, dentro de uma determinada circunstância, evitando perda de tempo e recursos. Ou seja, controla



todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

### a.2.2) Inventário

Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos dos depósitos (almoxarifados), mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

#### Observações:

1. O Sistema de Informação UPA 24h é multiusuário, desenvolvido em arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído.
2. O Sistema contempla o fluxo *Básico* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **KLINIKOS** – *Versão 5.5.5.5* e **STOK** – *Versão 2.17.10*, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

### b) INTUS – FERRAMENTA DE BI

Direcionado para gestão da Unidade, para a coordenação de serviços e demais atividades que exijam análise das informações, possibilita a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade, produtividade e gestão de recursos, consolidando as informações geradas pelos módulos assistenciais. 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.

Utiliza-se da tecnologia OLAP (processamento analítico *online*) que fornece métodos de acesso, visualização e análise de dados dos módulos assistenciais com alta flexibilidade e *performance*, permitindo assim o uso de relatórios gerenciais para apoio e tomada de decisões.

A partir da definição dos cubos e dimensões desejadas, o Sistema oferece ferramentas para geração de análises e páginas personalizadas por usuário, com relatórios e gráficos que serão atualizados, de acordo com a periodicidade desejada.

### **c) FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (PRESCRIÇÃO)**

A Ferramenta tem forte integração com os Módulos KLINIKOS e STOK. O primeiro permite o acesso a medicamentos e insumos cadastrados, e o segundo, a liberação e baixa de medicamentos e insumos do estoque.

As informações cadastradas na Ferramenta, através de integração com o Módulo KLINIKOS, apoiam o ato de prescrição médica e/ou odontológica, e são relacionadas às informações apresentadas no Módulo STOK.

#### **Observações:**

1. Apesar de não explicitada em Contrato e/ou Proposta Técnica/Comercial da Empresa, a Ferramenta Prescrição encontra-se plenamente configurada.

## **1.2 SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

O Contrato prevê a execução de serviços especializados de Suporte, Manutenção e Treinamento (capacitação) de usuários para o uso dos Sistemas de Informação, de acordo com níveis de hierarquia e de acesso, conforme determinado pela Gestão da Unidade.

### **a) 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 (níveis 1 e 2) 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.1) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do Sistema e operações simples de navegação;

a.2) Segundo Nível (Remoto): 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;

a.3) Segundo Nível (Presencial): Procedimentos cuja solução não é passível de ser resolvida remotamente, necessitando da presença de profissional técnico *"in loco"*.

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

- 1) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24H – (Service Desk): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- 2) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24H: (21) 9871.1461.

## **b) MANUTENÇÃO**

O Serviço de Manutenção, a partir de janeiro de 2016, atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- b.1) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b.2) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- b.3) 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.

## **c) TREINAMENTO**

A partir de janeiro de 2016, o serviço de treinamento (capacitação) passou a ser realizado integralmente pela Empresa tendo em vista a Organização não contar mais com o apoio de treinamento da SES/RJ, e 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

c.1) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

c.2) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Módulos, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Módulos, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

### 1.3 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

Dados registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES/MS)  
afetos ao Projeto

Endereço: Rua Souza Barros, nº 70 – Engenho Novo.

Cadastrado no CNES em: 11/11/2008

Última Atualização em: 12/7/2017 – Atualização Local: 3/7/2017

Nível de Atenção	Ambulatorial (Média e Alta Complexidade)
Profissionais	59 Médicos e 141 Outros
Instalações – Urgência e Emergência	Consultórios Médicos - 04
	Odontologia - 01
	Sala de Acolhimento com Classificação de Risco - 01
	Sala de Atendimento a Paciente Crítico / Sala de Estabilização – 01 - 02 leitos
	Sala de Atendimento Indiferenciado - 01
	Sala de Curativo - 01
	Gesso - 01
	Sala de Higienização - 01
	Sala de Repouso /Observação – Indiferenciado – 02 – 12 leitos
Sala de Repouso /Observação – Pediátrica – 01 - 03 leitos	
Serviços de Apoio	Farmácia
	Serviço Social
	Nutrição e Dietética (S.N.D.)
	Ambulância
	Central de Esterilização de Materiais



	Lavanderia
	Serviço de Manutenção de Equipamentos
Serviços Especializados	Serviço de Diagnóstico por Métodos Gráficos Dinâmicos
	Serviços de Diagnóstico por Laboratório Clínico
	Serviço de Atendimento Móvel de Urgências
	Serviço de Diagnóstico por Imagem
	Serviço de Farmácia
	Serviço de Urgência e Emergência

## 2. METODOLOGIA

A Tecnologia da Informação tornou-se de fundamental importância para o processo gerencial de Unidades de Saúde, agregando qualidade, agilidade, análise de resultados e apoio as decisões. A tecnologia tem se mostrado eficiente para que o gestor possa formular, identificar, priorizar e avaliar criticamente as demandas.

Atualmente, não se tem mais dúvidas de que a saúde é uma das áreas onde há maior necessidade de informação para tomada de decisões. Desta forma, as ferramentas e os serviços de Tecnologia da Informação passaram a ser compreendidos como soluções para otimizar o armazenamento, recuperação e gerenciamento dos serviços de saúde.

Considerando o exposto, um gerenciamento eficaz do projeto é fundamental para o alcance das metas e objetivos que geraram as necessidades elencadas no Termo de Referência (Anexo I) do Contrato.

A ECO Sistemas desenvolve o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo baseado no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), que é o conjunto de práticas em gestão de projetos ou gerência de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), identificando as necessidades, estabelecendo os objetivos de forma clara e alcançáveis, balanceando as demandas conflitantes de qualidade e administrando o tempo, custo, escopo e expectativas da Unidade de Saúde e da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO.

O PMBOK caracteriza projeto como um esforço temporário (tempo determinado, que segundo o Guia não significa necessariamente de curta duração, podendo durar anos) e que geralmente não se aplica ao produto, serviço ou resultado criado pelo projeto.

Com isso, o projeto de informatização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo cria entregas exclusivas, organizando atividades, atendendo a demanda de serviços, a necessidade organizacional e a requisitos legais.

O gerenciamento do projeto se dá com a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas especializadas às atividades de maneira a atender aos seus requisitos.

O Projeto acata as premissas dos processos do guia PMBOK e aos documentos normatizados pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECO Sistemas

(Procedimentos da Qualidade- PQ; Documentos Normalizados –DN; Instruções de Trabalho-IT).

Visando a agilidade do atendimento às ocorrências detectadas pela equipe do projeto, a ECO Sistemas disponibiliza canais de comunicação de maneira a minimizar os ruídos. Com isso, as comunicações atendem ao planejamento do projeto, às normas e aos procedimentos: *Webmail*, telefone e *Service desk*.

A equipe alocada ao projeto registra o atendimento (todos devem ser um chamado aberto) da seguinte forma:

- Os colaboradores alocados no projeto podem solicitar qualquer tipo de tarefa para (ajustes de *bugs*, relatórios, atendimento de alguma nova funcionalidade que eventualmente não esteja ocorrendo de acordo com o definido no manual, entre outros). Ainda, para facilitar o atendimento a esses chamados, a Empresa costuma denominar o grupo solucionador pelo nome do Sistema de Informação.

## 2.1. QUALIFICAÇÃO DO PROJETO

O Project Management Office (PMO) é o grupo dentro da Empresa que define o gerenciamento de projetos e que possui como principal objetivo a administração das complexidades inerentes aos projetos, mantendo uma visão global e coordenada das atividades, com intuito de zelar pelo alcance dos objetivos estratégicos definidos. Desta forma, o PMO zela pela qualidade através da implementação de processos e/ou ferramentas de gerenciamento e acompanhamento integrado de projetos. Portanto, cabe ao PMO:

- Padronizar os documentos normalizados que são utilizados pelos gerentes de projeto e contas;
- Treinar o gerente de projeto e contas quanto à utilização do processo;
- Apoiar o gerente de projeto e contas na elaboração do projeto e dos controles necessários;

Na Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo do estado do Rio de Janeiro não é diferente, ficando a gerência de contas com profissional treinado e devidamente qualificado para atender a todas as necessidades do Projeto.

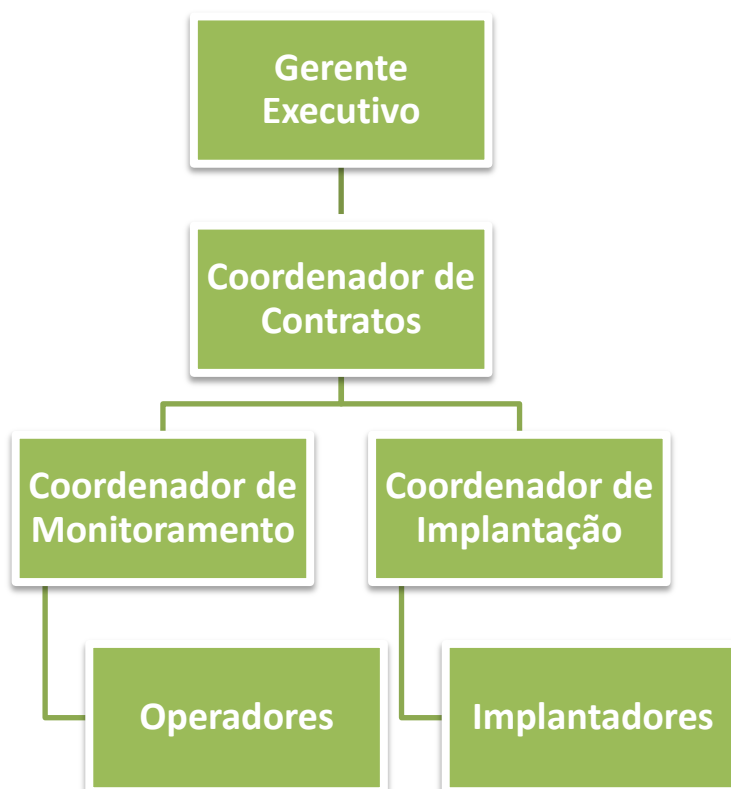
### 2.1.1 ORGANOGRAMA DO PROJETO

O Organograma do Projeto serve para representar graficamente os membros da equipe do projeto e suas relações hierárquicas.

Pelo Organograma a ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e os profissionais da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24H) do Engenho Novo podem visualizar todos os cargos, com responsabilidades descritas, que estão envolvidos no Projeto, possibilitando melhor compreensão dos fluxos de autoridade.

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

#### 1. EQUIPE DIRETA





**Onde:**

**Gerência Executiva:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Coordenação de Contratos:** 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) **Coordenação de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo 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) **Coordenação de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA Engenho Novo, através de:

**b.1) Analista de Negócios:** Responsável pela e 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) **Coordenação 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) **Coordenação de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões.
- e) **Coordenação de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura.

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas têm como principal finalidade assegurar maior disponibilidade dos Sistemas de Informação, através da execução de procedimentos e ações que provenha à Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo um aumento de eficiência na realização de seus processos de saúde, considerando:

- Satisfação e atendimento às expectativas dos usuários desses processos de saúde;
- Melhoria dos processos operacionais e gerenciais, de maneira a melhorar a qualidade e o controle das ações de gestão.

Para tanto, os serviços executados envolvem atividades de Rotina, Sistêmicas e Projetizadas.

#### 3.1 ATIVIDADES DE ROTINA

As atividades de Rotina são prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da Unidade, independente de chamados ou solicitações, já que são ultimadas visando o adequado funcionamento e uso dos Sistemas de Informação.

Atividades realizadas no Período.

##### 3.1.1. Manutenção Serviço JBOSS

O JBoss é um software (servidor de aplicações) que provê o ambiente completo para que outras aplicações sejam executadas dentro dele, usando diversos serviços de *middleware* (ambiente de operação de componentes distribuídos, gerenciamento de recursos, controle de transações, autenticação e autorização).

*Middleware:* Programa utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.

### 3.1.2. Limpeza de Pasta de LOGS

Log de dados é o processo de registro de eventos relevantes nos Sistemas de Informação. Os Logs identificam a autoria de ações no ambiente virtual, permitindo a responsabilização dos autores dos registros feitos nos Sistemas, sendo por isso entendido como provas digitais.

É muito importante a limpeza da Pasta de Logs, tendo em vista que a Pasta pode ser utilizada para auditoria e diagnóstico de problemas nos Sistemas.

### 3.1.3. Verificação da Integração do Módulo STOK / PRESCRIÇÃO

A integração do Módulo STOK com o Módulo Prescrição visa reunir as informações necessárias para agilizar e qualificar o atendimento assistencial. Por isso, o processo de verificação é realizado, de forma a permitir que falhas possam ser solucionadas, minimizando riscos.

#### Observação:

- Embora o Módulo Prescrição não esteja ainda sendo utilizado na Unidade, já que depende do provimento de máquinas (estações de trabalho) para posterior capacitação dos usuários dos Sistemas no seu uso, a verificação é realizada visando a manutenção da integridade e qualidade das informações geradas no Módulo STOK.

### 3.1.4. Liberação de Espaço no SERVIDOR

O armazenamento de informações e dados de saúde é de suma importância para pacientes e gestores. Por isso, a remoção de lixo virtual (arquivos temporários, de log, na lixeira) é feita rotineiramente, de forma a manter no servidor somente os dados importantes e essenciais para o processo de trabalho da Unidade de Pronto Atendimento.

Os servidores são continuamente acompanhados pelos profissionais que desenvolvem os serviços de suporte técnico, utilizando-se painel de monitoramento que emite alerta através de cores (Azul – normalidade; Amarela – acompanhamento requerendo monitoramento mais atento; e Vermelha – crítico necessitando de intervenção), que mantêm os técnicos da Coordenação de Banco de Dados informados para que os mesmos desenvolvam as ações de adequação.



Painel de Monitoramento

Alerta de Servidores

### 3.1.5. Limpeza dos ARQUIVOS TRANSACTION LOG

O arquivo de *Transaction Log* é responsável por armazenar todas as transações que ocorrem no Banco de Dados, garantindo que as transações finalizadas com sucesso sejam aplicadas no arquivo de dados e as transações finalizadas com erros sejam desfeitas. Porém, para garantir a integridade do Banco de Dados, todas as transações são mantidas no arquivo de *Transaction Log*.

Com isso, o *Transaction Log* do Banco de Dados vai ficando cheio. O processo de limpeza faz com que as transações desnecessárias sejam liberadas, fazendo com que o tamanho do *Transaction Log* diminua.

### 3.1.6. Verificação da Rotina de BACKUP FULL E LOG

A rotina de *backup full* visa à realização de cópias de todos os dados que são armazenados a cada *backup* efetivado. Dessa forma, o *backup full* é realizado para preservar dados e permitir uma restauração mais rápida.

O *Backup Log* de transações é realizado após o *backup full*.

**Observação:** A partir de abril de 2016, os backups das UPA sob a gestão da VIVA RIO passaram a ser realizadas pela TI da Organização, conforme documentos anexados (Anexo II).

### 3.1.7. Reindexação das BASES DE DADOS

A Reindexação (processo interno que ocorre no Banco de Dados) é realizada para melhorar o desempenho, que, geralmente, vai diminuindo devido ao grande uso do Banco.

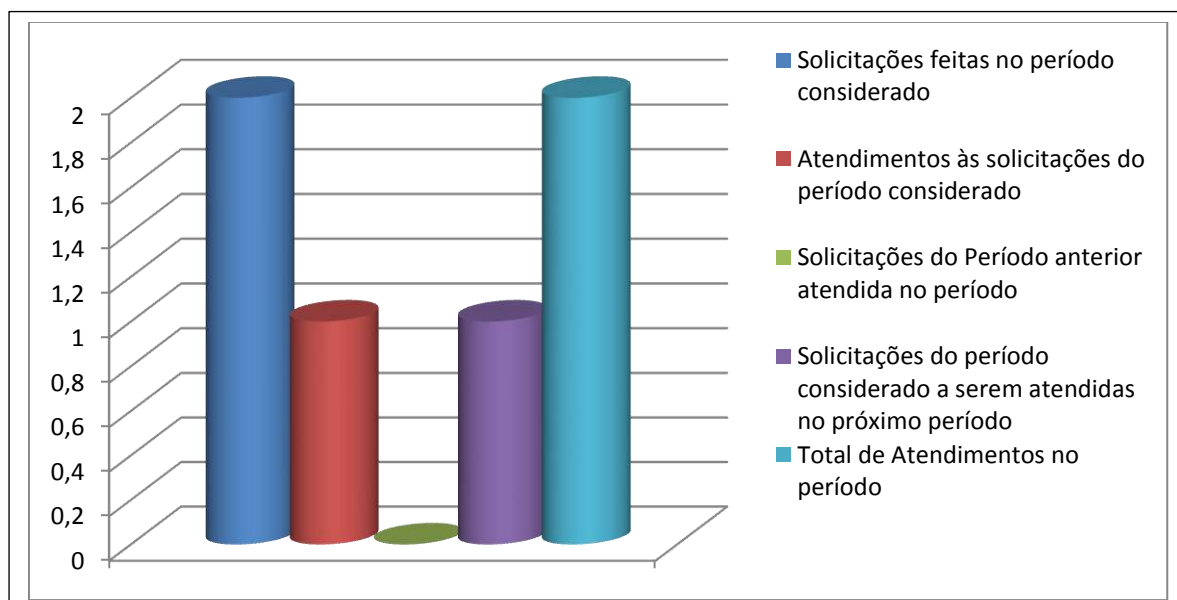
### 3.1.8. Análise da Performance do SQL SERVER

A *performance* do Banco de Dados está relacionada principalmente ao tempo de resposta de suas operações tentando atender a expectativa do usuário (Murara, 2008).

A análise da *performance* do SQL Server visa atender a que o crescimento do volume de dados, não cause impacto no desenvolvimento dos serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

**Observação:** Independente das atividades de rotina, a equipe de DBA realiza ainda, atividades Planejadas e Não Planejadas, conforme Mapa de Serviços – DBA.

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do Período anterior atendida no período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	02



### 3.1.9. Controle (remoto) do DESEMPENHO dos Módulos do Sistema UPA 24h

O controle dos Módulos do Sistema UPA 24h é a atividade que analisa o *feedback* desses Módulos, de forma a garantir que a ferramenta esteja atendendo aos padrões de desempenho necessário a adequada operacionalização da Unidade. A realização do controle permite fazer ajustes nas atividades do Sistema UPA 24h, para correção de defeitos.

Rotineiramente, cada aba de cada setor dos Módulos do Sistema é analisada visando à detecção de seu status.

O controle é feito atendendo a característica do uso do Sistema UPA 24h em cada Unidade. Na Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo, até este período, ainda acolhe alguns setores com fluxo básico (somente registro). Dessa forma, o controle é feito analisando os módulos frente ao fluxo e característica de uso no setor.

No período, tem-se:

#### Módulo KLINIKOS

##### a. Urgência e Emergência

Setor	Abas	Fluxo	Status
Acolhimento	Acolhimento	Completo	OK
Registro	Cadastro	Completo	OK
	Registro	Completo	OK
	Contingencia	Completo	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	Completo	OK
Serviço Social	Atendimento Social	Completo	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Completo	OK
	Plano Terapêutico		
	Pedidos do Posto		
	Consulta Pedido do Posto		
	Devolução / Descarte do Posto		

	Coleta de Exames		
Consultórios e Observações (Vermelha Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	Completo	OK
	Receita	Completo	OK
	Prescrição		
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico		
	Evolução		
	Parecer		
	Estorno		
	Histórico		
	Atestado e Declaração		
Sala de Procedimento	Registro	Completo	OK
Sala de Sutura	Registro	Completo	OK
Direção Geral	Fila de Administração	Completo	OK
	Relatórios	Completo	OK

#### b. Radiologia

Setor	Abas	Fluxo	Status
Radiologia	Solicitações	Completo	OK
	Laudos	Completo	OK

#### Módulo STOK

Setor	Abas	Fluxo	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	Completo	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	Completo	OK

#### Resultado do Controle:

Resultado referente às avaliações das condições dos Módulos KLINIKOS E STOK em produção na Unidade.





### 3.2.2. Suporte Técnico

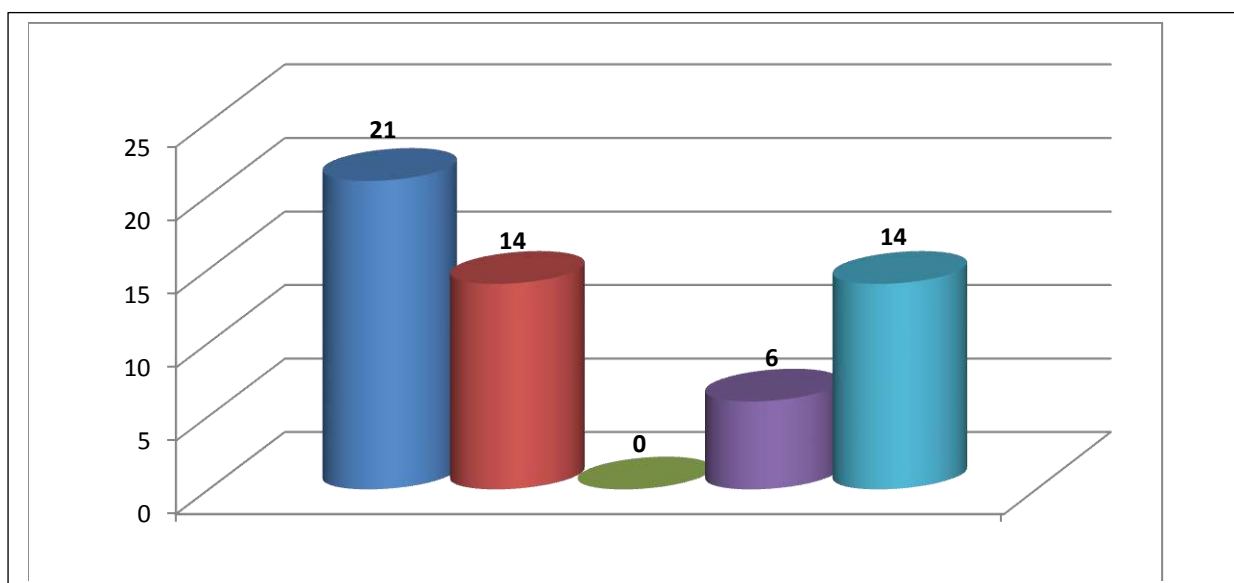
As Atividades de Suporte Técnico de Nível 1 se prestam a realizar registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, com os profissionais efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

O objetivo dos profissionais que efetuam os atendimentos de Nível 1 é assegurar maior disponibilidade dos Sistemas. Nos casos em que os chamados não podem ser resolvidos no Nível 1, a equipe registra todas as informações disponíveis e encaminha o chamado à equipe de Nível 2, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

Resultado obtido no período considerado das solicitações e atendimentos feitos ao serviço de Suporte.

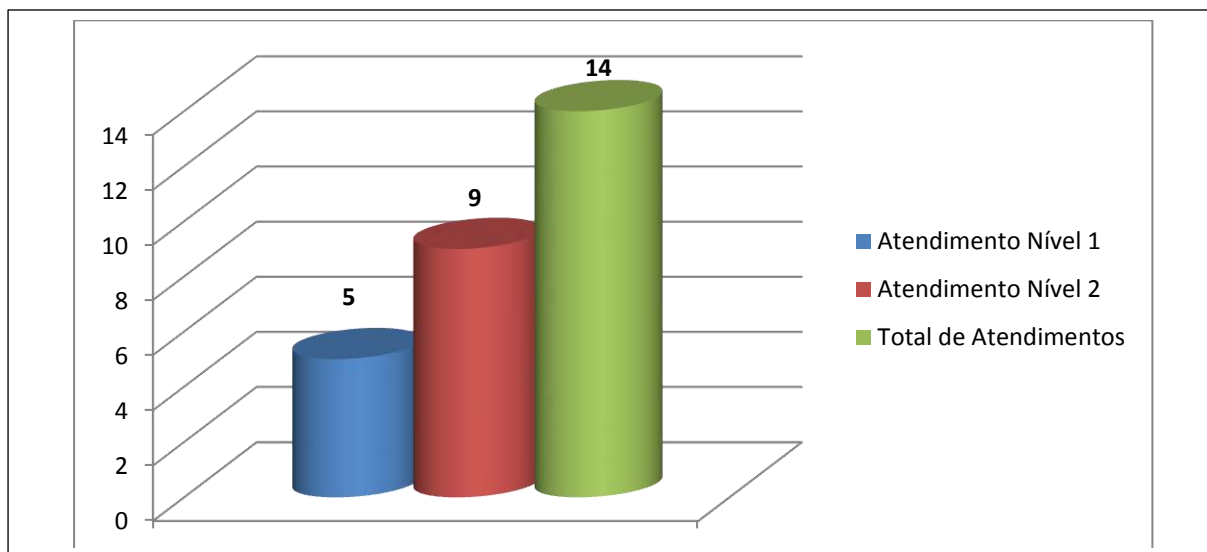
#### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	14
Solicitações do Período anterior atendida no período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	06
Total de Atendimentos no período	14



### a) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	05
Atendimentos Nível 2	09
Total de Atendimentos no período	14



**1. Observação:** Os chamados não atendidos no período foram direcionados a avaliação e execução de desenvolvedores e homologadores, por necessitarem de atendimento avançado.

### 2. Observações: Vide Mapa de Solicitações de Chamados pelo Sistema de Suporte (Anexo I)

- **10147310** – Chamado fechado, apesar de aparecer no mapa como aberto.
- **10147715** - Chamado fechado, apesar de aparecer no mapa como aberto.
- **10147576** - Chamado fechado, apesar de aparecer no mapa como aberto (agrupado).
- **10147546** - Chamado fechado, apesar de aparecer no mapa como aberto (agrupado).
- 1 (um) Chamado para atendimento a escopo não contratado.

### 3.2.3. Geração de Produção para Faturamento

O sub módulo de Faturamento do Módulo KLINIKOS agiliza o processo de obtenção dos dados de produção da Unidade, transformando-os em informações que são usadas na comprovação dos serviços prestados e na apresentação dos valores a serem repassados à Unidade por essa prestação de serviços.

Mensalmente, é gerado arquivo contendo os dados de produção (BPA – Consolidado), para que atenda à necessidade ao compromisso de envio à Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro.

### **3.3 ATIVIDADES PROJETIZADAS**

As atividades Projetizadas são aquelas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, que são executados de forma planejada. Incluem-se neste tipo de Atividades, os Treinamentos, as Atividades Gerenciais e as Manutenções dos Sistemas.

#### **3.3.1 Manutenção**

Na execução do serviço de manutenção são desenvolvidos atividades de prevenção de falhas e correções de defeitos, implementação de melhorias, adaptações e evoluções, o que inclui a implantação de novas versões.

Os serviços de manutenção atende às solicitações demandadas pela Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo.

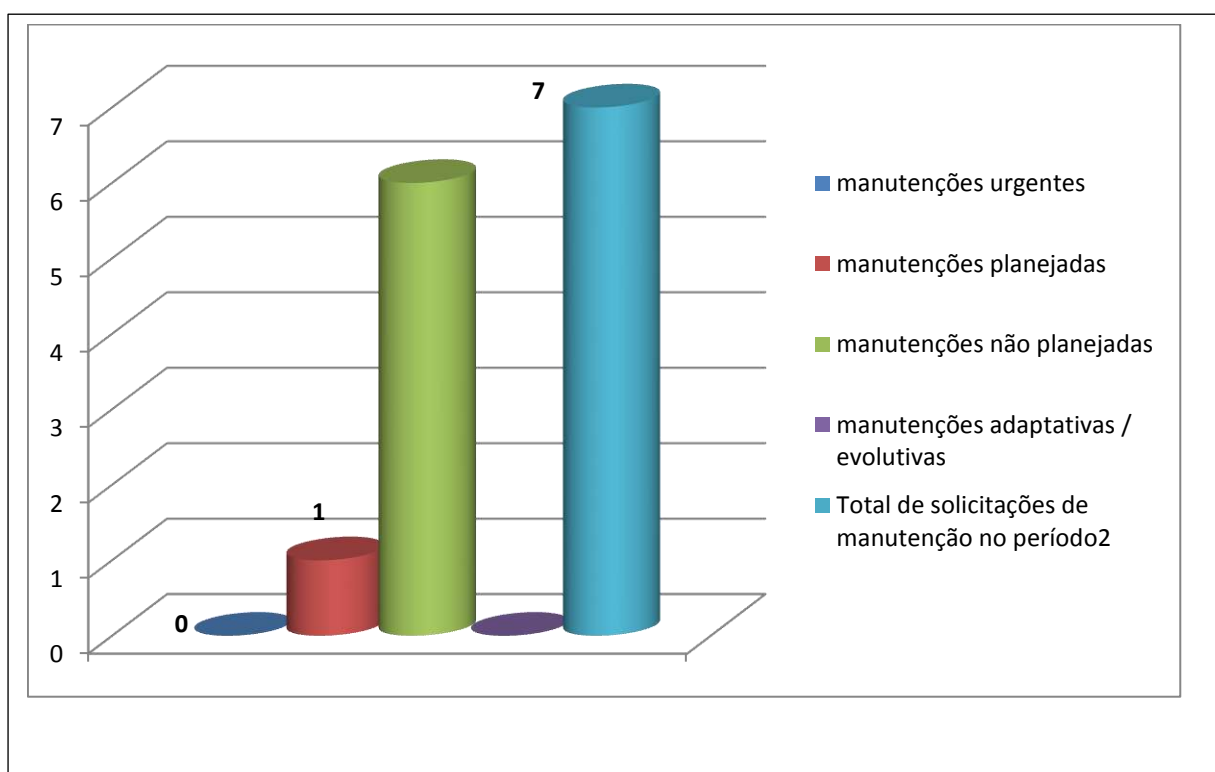
As manutenções corretivas podem ser emergenciais ou programadas. As emergenciais são aquelas executadas para manter os Sistemas em estado operacional e, as programadas, são todas as demais manutenções corretivas.

A Empresa realiza atividades, como atualmente preconizadas como periféricas à manutenção de Sistemas, que versam sobre gestão de configuração, revisão, apoio na atualização e evolução da modulagem dos processos da Unidade, administração de dados, monitoramento e sustentação dos Sistemas e Treinamentos de usuários.

Resultado do Período:

Evento	Total
Solicitação de manutenções urgentes	00
Solicitação de manutenções planejadas	01
Solicitação de manutenções não planejadas	06
Solicitação de manutenções adaptativas / evolutivas	00
Total de solicitações de manutenção no período	07

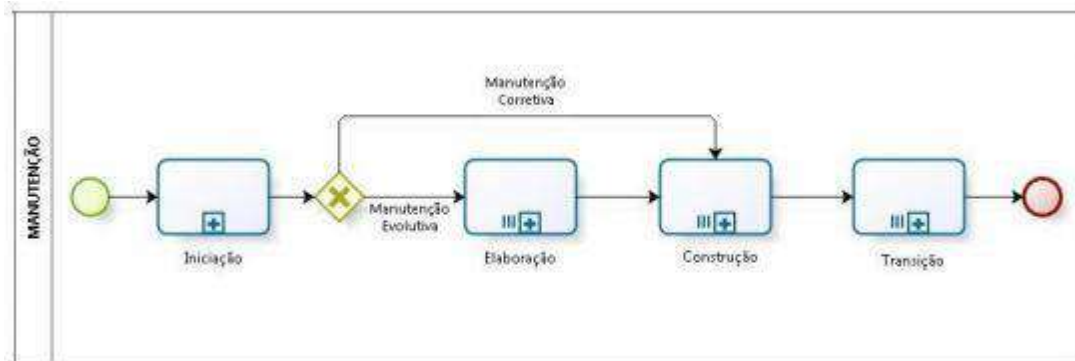
Não Foram solicitadas manutenções no período



#### a) Metodologia de Realização de Manutenção

O processo (metodologia) de realização de manutenção seguido pela Empresa atende a processos normatizados em uso por órgãos públicos e auditores.

#### b) Visão Geral do processo de manutenção



#### Onde:

- **Iniciação:** Fase direcionada ao entendimento da solicitação. Com base nas solicitações, os técnicos da Empresa identificam em qual tipo de Manutenção as necessidades solicitadas se encaixam. Ou seja, o foco encontra-se no entendimento da alteração a ser realizada no Sistema, de forma a avaliar se o pedido de correção consiste em uma manutenção e seguirá o processo do fluxo de um projeto de melhoria ou se será considerada desnecessária.
- **Construção:** Tem o objetivo de codificar e testar as alterações solicitadas pelo usuário.
- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

#### b.1) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Iniciação.

- Análise da solicitação de manutenção e identificação do tipo de solicitação para caso seja considerado necessário, propor alteração e adequação junto à gerência da Unidade e gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO;
- Identificação das premissas e restrições (riscos) das solicitações;
- Proceder a disponibilização do repositório e planejar as atividades do gerenciamento de configuração para manter a integridade dos produtos de trabalho.

#### b.2) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Construção.

- Avaliação do código, verificando se está adequado para a finalidade proposta;

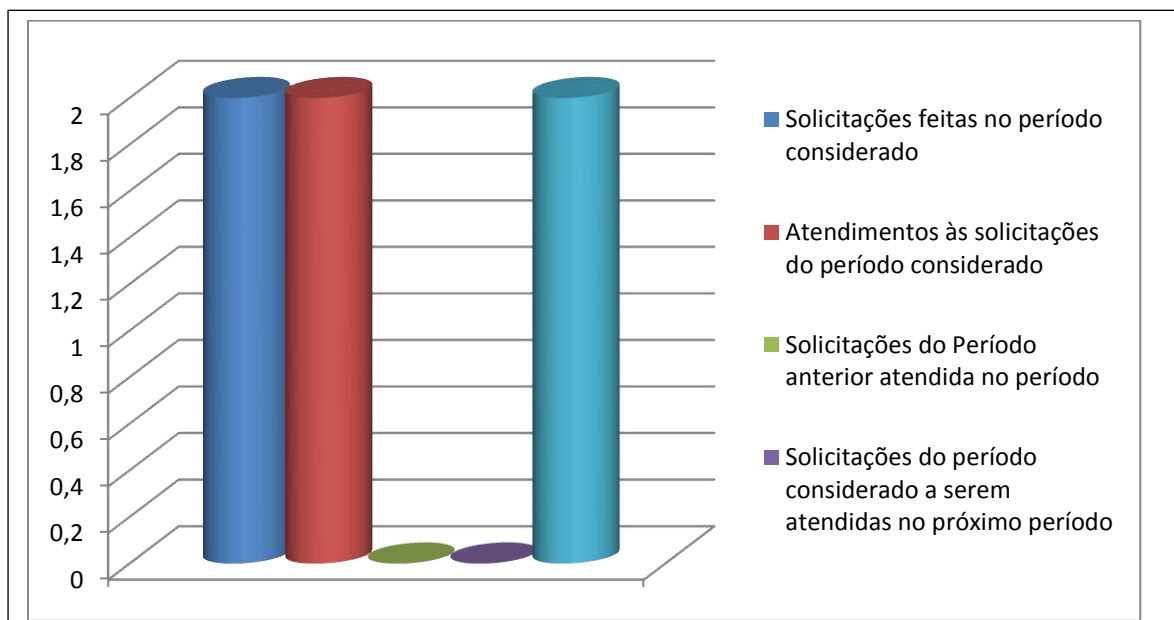
- Realização de testes unitários;
- Correção de erros/defeitos, se encontrados durante a realização dos testes;
- Realização de testes nas funcionalidades;
- Atualização do Banco de Dados no ambiente de Homologação;
- Realização de homologação do produto a ser entregue.

**b.3) Resumo das Atividades desenvolvidas na fase Transição.**

- Realização da implantação do produto homologado em ambiente de produção;
  - Realização de treinamento para os usuários do Sistema, caso a intervenção gere a necessidade.
- **Transição:** Disponibilização do Sistema corrigido para seus usuários finais.

**3.3.2 Manutenção do Ambiente de BI**

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	01
Atendimentos às solicitações do período considerado	01
Solicitações do Período anterior atendida no período	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	01



### 3.3.3 Treinamento

Os treinamentos são realizados, de modo geral de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA RIO e/ou Gestão da Unidade de Pronto Atendimento do Engenho Novo. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as Visitas Operacionais (esclarecimentos, monitoramento, atendimento técnico, etc.), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Realizado treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	00
Realizado recapacitações realizadas no período	00
Treinamentos realizados agendados no período anterior	00
Treinamentos agendados para o próximo período	00

<b>X</b>	Não Foram solicitados treinamentos no período
----------	---

### 3.3.4 Atividades Gerenciais

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.

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.

Resultado do Período:

<b>X</b>	Não Foram registradas Atividades Gerenciais
----------	---



## 4. 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 ORGANIZAÇÃO SOCIAL VIVA 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.



# ANEXOS

ANEXO I – Chamados pelo Sistema

ANEXO II – Backup

ANEXO III – Mapa de Manutenção

ANEXO IV – Mapa de BI

ANEXO V – Mapa DBA

ANEXO VI – Atendimentos E-mail

ANEXO VII – BPA

ANEXO VIII – Relação Profissionais

# ANEXO I

**MAPA DE CHAMADOS**  
**JUNHO/2017**  
**UPA ENGENHO NOVO**

<b>Ticket</b>	<b>Criado</b>	<b>Fechado</b>	<b>Estado</b>	<b>De</b>	<b>Assunto</b>	<b>Aplicação</b>
10145847	01/06/2017 11:07	03/07/2017 07:37	Fechado com Êxito	Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br>	Re: Arquivos de Produção UPAS - 05_2017	Faturamento
10145976	02/06/2017 14:19	14/06/2017 07:47	Fechado com Êxito	Dayane Pontes Souza da Fonseca <dayanepontes@vivario.org.br>	Dayane Pontes - UPAS O.S.S. Viva Rio Divergências entre arquivo de produção e relatório de produção diária	UPA 24h
10146707	13/06/2017 08:33	15/06/2017 04:35	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	SISTEMA	UPA 24h
10147188	21/06/2017 15:43	23/06/2017 10:35	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	UPA ENGENHO NOVO / ERRO NO SISTEMA KLINIKOS	UPA 24h
10147208	21/06/2017 18:02	22/06/2017 15:11	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	UPA Engenho Novo - Painel	UPA 24h
10147236	22/06/2017 09:40	23/06/2017 10:45	Fechado com Êxito	"Flavio Fernandes" <flavio@vivario.org.br>	RES: UPA Engenho Novo - Painel	Painel de chamada
10147251	22/06/2017 10:48	23/06/2017 10:48	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Os Vivario - UPA Engenho Novo - FALHA DE RELATÓRIO DE PACIENTES ATENDIDOS - UPA ENG.NOVO	UPA 24h

10147310	23/06/2017 10:46			suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	OSS VIVA - Pesquisa de Satisfação - UPA Penha e UPA Engenho Novo	Não Contratado
10147339	23/06/2017 15:41	28/06/2017 12:45	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	Os Vivario - UPA Engenho Novo - Laboratório	Aplicação::Gerenciador de Etiquetas
10147341	23/06/2017 15:56	24/06/2017 18:45	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	UPA Engenho Novo - Stok	Módulo STOK
10147463	26/06/2017 15:15	28/06/2017 12:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	Falha no sistema KLINIKOS - Upa engenho Novo	UPA 24h
10147495	27/06/2017 09:32	28/06/2017 10:45	Fechado com Êxito	UPA Engenho Novo <upa20.enovo@hotmail.com>	ERRO DE SISTEMA	Módulo STOK
10147541	27/06/2017 16:59	27/06/2017 17:44	Fechado com Êxito	Marcia Oliveira <marciaoliveira@vivario.org.br>	Dificuldades para logar no Explorer - Upa Engenho Novo	UPA 24h
10147546	27/06/2017 18:16		Encaminhado para 2º nível	Carlos Roberto Siqueira Filho <carlos.roberto@ecosistemas.com.br>	Re: Prévias UPAS Viva rio - Engenho Novo	Faturamento
10147559	28/06/2017 08:04	28/06/2017 09:35	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	OSS VIVA - UPA ENGENHO NOVO - Erro na Impressão de Etiquetas do laboratório	UPA 24h
10147576	28/06/2017 11:05		Encaminhado para 2º nível	Carla Vieira da Costa <carlavieira@vivario.org.br>	Re: Prévias UPAS Viva rio - Engenho Novo	Faturamento
10147577	28/06/2017 11:26		Encaminhado para 2º nível	Carla Vieira da Costa <carlavieira@vivario.org.br>	Re: Prévias UPAS Viva rio - Engenho Novo	UPA 24h
10147637	29/06/2017 11:30		Encaminhado para 2º nível	Juliana Moreira de Oliveira <julianamoreira@vivario.org.br>	OSS VIVA - Carga no INTUS (exceto Penha e Engenho Novo) - JUNHO/17	Aplicação::INTUS
10147703	30/06/2017 15:27	01/07/2017 20:45	Fechado com Êxito	suporteupas <suporteupas@vivario.org.br>	UPA Engenho Novo - KLINIKOS	UPA 24h

10147715	30/06/2017 19:11		Encaminhado para 2º nível	Carla Vieira da Costa <carlavieira@vivario.org.br>	Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha	Faturamento
10147717	30/06/2017 19:17		Encaminhado para 2º nível	Carla Vieira da Costa <carlavieira@vivario.org.br>	Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha	Faturamento

3 Média

**Ticket#10147717 — Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha****Informação de Processo**

**Tipo:** Solicitação::Serviço  
**Estado:** fechado com êxito  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Flavio Serpa de Oliveira

**Serviço:** Aplicação::Faturamento  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional

**Criticalidade:** 5 Muito Alto  
**Prioridade:** 3 Média

**Revisão Requisitada:** Não

**ID do Cliente:** carlavieira@vivario.org.br  
**Tempo Contabilizado:** 0

**Processo:**           **Atividade:**

**Conclusão (para o cliente):** fechando cham[...]  
**Ação:** -

**Redmine:** 6553

**Informação do Cliente**

Vazio

**4 Artigo(s)**

Idade: 16 D 23 h – Criado: 30/06/2017 19:17

**Informação de Processo**

Filtro de Artigo: ▼Configurar  
 Artigo Ver: —Exibir Um Artigo ≡Exibir Todos os Artigos

**#2 – Abertura de TICKET - Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha**

Criado: 30/06/2017 19:17

**De:** Service Desk ECO Sistemas  
**Para:** Carla Vieira da Costa  
**Assunto:** Abertura de TICKET - Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha  
 Prezado(a)

Você está recebendo um Ticket de Abertura de Chamado e poderá acompanhar o andamento do mesmo através do código informado abaixo:

---

Número do Chamado: 10147717  
 Data de Abertura: 2017-06-30 19:17:02  
 Status: Novo  
 Sintoma Reportado:  
 Paulo,

Segue as considerações da UPA PENHA:



\*#01\*- Corrigir CBO - o procedimento Acolhimento deverá ser contabilizado conforme o CNS do profissional (login).

[image: Imagem inline 1]

\*#01\* - Procedimento \*02.02.03.120-9 - DOSAGEM DE TROPONINA\* - CBO 221105 e CNS 704308518005498 \*SEMPRE\* do BIÓLOGO \*GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA\*

No arquivo preencher o campo SERV/CLASS 145/003

\*OBS : PARA TODAS AS UNIDADES SES E SMS (BPAI)\*

[image: Imagem inline 1]

Em 30 de junho de 2017 19:13, Carla Vieira da Costa <carlavieira@vivario.org.br> escreveu:

> Paulo,  
>  
> Segue as considerações UPA ENGENHO:  
>  
> \*#01\* - Procedimento \*02.02.03.120-9 - DOSAGEM DE TROPONINA\* - CBO 221105 e  
> CNS 704308518005498 \*SEMPRE\* do BIÓLOGO \*GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA\*  
>  
>  
> No arquivo preencher o campo SERV/CLASS 145/003  
>  
> \*OBS : PARA TODAS AS UNIDADES SES E SMS (BPAI)\*

> [image: Imagem inline 1]

>  
>  
>  
>  
> Em 30 de junho de 2017 16:46, Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br> escreveu:

>> Carla.  
>> Seguem arquivos de produção das unidades Engenho Novo e Penha.  
>>  
>>  
>> [image: Eco]\*Paulo Sá \*  
>> \* Negócios \*  
>> \* Analista de Produção II \*  
>> Cel.: +55 (21) 98604-4133 <+55%2021%2098604-4133>  
>>  
>> <http://www.ecosistemas.com.br>  
>> [image: Eco preserva] Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente,  
>> só imprima se necessário.  
>>

>  
>  
>  
> --  
> \*Carla Vieira\*  
> \*CNES / BPA\*  
> \*Sistemas de Informação OSS Viva Rio\*  
> \*Tel.: 2555-3750 Ramal: 3213\*  
> \* CEL.: 99772-6741\*  
>  
>

--  
\*Carla Vieira\*  
\*CNES / BPA\*  
\*Sistemas de Informação OSS Viva Rio\*  
\*Tel.: 2555-3750 Ramal: 3213\*  
\* CEL.: 99772-6741\*

---

Caso seja necessário a sua interação para resolução, tentaremos contatá-lo por telefone e por e-mail.  
Se não for possível e não houver interação de sua parte em até 4 (quatro) dias úteis após a tentativa de contato, o chamado será encerrado.

Ao registarmos a solução, você será notificado por e-mail e o chamado será encerrado.

Qualquer dúvida, crítica ou sugestão, entre em contato conosco pelo e-mail



17/07/2017

10147717 - Detalhes - Chamado - OTRS ITSM 3.3.11

atendimento@ecosistemas.com.br ou pelo telefone: (21) 3849-6240.  
Estamos à disposição para atendê-lo.

Atenciosamente,  
Service Desk - ECO Sistemas  
atendimento@ecosistemas.com.br  
(21) 3849-6240



Desenvolvido por OTRS 3.3.8

3 Média

**Ticket#10147715 — Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha****Informação de Processo**

**Tipo:** Solicitação::Serviço  
**Estado:** fechado com êxito  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Flavio Serpa de Oliveira

**Serviço:** Aplicação::Faturamento  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional

**Criticalidade:** 5 Muito Alto  
**Prioridade:** 3 Média

**Revisão Requisitada:** Não

**ID do Cliente:** VivaRio  
**Tempo Contabilizado:** 0

**Processo:**           **Atividade:**

**Conclusão (para o cliente):** fechando cham[...]  
**Ação:** -

**Redmine:** 6551

**Informação do Cliente**

**Título:** Viva Rio  
**Nome:** OSS  
**Sobrenome:** Viva Rio  
**Login:** cli.vivario  
**E-mail:** oss.vivario@ecosistemas.com.br  
**Comentário:** SMS Rio de Janeiro

**Chamados Abertos (11)****4 Artigo(s)**

Idade: 17 D 14 h – Criado: 30/06/2017 19:11

**Informação de Processo**

Filtro de Artigo: ▼Configurar

Artigo Ver: —Exibir Um Artigo ≡Exibir Todos os Artigos

**#2 – Abertura de TICKET - Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha**

Criado: 30/06/2017 19:11

**De:** Service Desk ECO Sistemas**Para:** Carla Vieira da Costa**Assunto:** Abertura de TICKET - Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha  
Prezado(a)

Você está recebendo um Ticket de Abertura de Chamado e poderá acompanhar o andamento do mesmo através do código informado abaixo:

---

Número do Chamado: 10147715  
 Data de Abertura: 2017-06-30 19:11:02  
 Status: Novo  
 Sintoma Reportado:  
 Paulo,

Segue as considerações UPA ENGENHO:



\*#01\* - Procedimento \*02.02.03.120-9 - DOSAGEM DE TROPONINA\* - CBO 221105 e  
CNS 704308518005498 \*SEMPRE\* do BIÓLOGO \*GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA\*

No arquivo preencher o campo SERV/CLASS 145/003

\*OBS : PARA TODAS AS UNIDADES SES E SMS (BPAI)\*

[image: Imagem inline 1]

Em 30 de junho de 2017 16:46, Paulo Cesar de Sa <paulo.sa@ecosistemas.com.br  
> escreveu:

> Carla.  
> Seguem arquivos de produção das unidades Engenho Novo e Penha.  
>  
>  
> [image: Eco]\*Paulo Sá \*  
> \* Negócios \*  
> \* Analista de Produção II \*  
> Cel.: +55 (21) 98604-4133 <+55%2021%2098604-4133>  
>  
> <http://www.ecosistemas.com.br>  
> [image: Eco preserva] Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente,  
> só imprima se necessário.  
>

--  
\*Carla Vieira\*  
\*CNES / BPA\*  
\*Sistemas de Informação OSS Viva Rio\*  
\*Tel.: 2555-3750 Ramal: 3213\*  
\*CEL.: 99772-6741\*

---

Caso seja necessário a sua interação para resolução, tentaremos contatá-lo por telefone e por e-mail.

Se não for possível e não houver interação de sua parte em até 4 (quatro) dias úteis após a tentativa de contato, o chamado será encerrado.

Ao registarmos a solução, você será notificado por e-mail e o chamado será encerrado.

Qualquer dúvida, crítica ou sugestão, entre em contato conosco pelo e-mail [atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br) ou pelo telefone: (21) 3849-6240. Estamos à disposição para atendê-lo.

Atenciosamente,  
Service Desk - ECO Sistemas  
[atendimento@ecosistemas.com.br](mailto:atendimento@ecosistemas.com.br)  
(21) 3849-6240

3 Média



## Ticket#10147715 — Re: Arquivos de produção Engenho Novo e Penha

### Informação de Processo

**Tipo:** Solicitação::Serviço  
**Estado:** fechado com êxito  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Flavio Serpa de Oliveira

**Serviço:** Aplicação::Faturamento  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional

**Criticalidade:** 5 Muito Alto  
**Prioridade:** 3 Média

**Revisão Requisitada:** Não

**ID do Cliente:** VivaRio  
**Tempo Contabilizado:** 0

**Processo:**      **Atividade:**

**Conclusão (para o cliente):** fechando cham[...]  
**Ação:** -

**Redmine:** 6551

### Informação do Cliente

**Título:** Viva Rio  
**Nome:** OSS  
**Sobrenome:** Viva Rio  
**Login:** cli.vivario  
**E-mail:** oss.vivario@ecosistemas.com.br  
**Comentário:** SMS Rio de Janeiro

### Chamados Abertos (11)

## 4 Artigo(s)

Idade: 17 D 14 h – Criado: 30/06/2017 19:11

### Informação de Processo

Filtro de Artigo: ▼Configurar

Artigo Ver: —Exibir Um Artigo ≡Exibir Todos os Artigos

### #4 – Fechar

Criado: 05/07/2017 12:16 por Flavio Serpa de Oliveira

**De:** Flavio Serpa de Oliveira

**Assunto:** Fechar

fechando chamado arquivo encaminhado ao cliente

Desenvolvido por OTRS 3.3.8



1 Muito alta

## Ticket#10147637 — OSS VIVA - Carga no INTUS (exceto Penha e Engenho Novo) - JUNHO/17

### Informação de Processo

**Tipo:** Solicitação::Serviço  
**Estado:** encaminhado para 2º nível  
**Bloqueio:** desbloqueado  
**Fila:** SD  
**Proprietário:** Edilson José Bezerra

**Serviço:** Aplicação::INTUS  
**Estado de Incidente do Serviço:** Operacional

**Criticalidade:** 4 Alto  
**Prioridade:** 1 Muito alta

**Revisão Requisitada:** Não

**ID do Cliente:** VivaRio  
**Tempo Contabilizado:** 0

**Processo:**      **Atividade:**

**Ação:** -  
**Redmine:** 6471

### Informação do Cliente

**Título:** Viva Rio  
**Nome:** OSS  
**Sobrenome:** Viva Rio  
**Login:** cli.vivario  
**E-mail:** oss.vivario@ecosi[...]  
**Comentário:** SMS Rio de Janeiro

**Chamados Abertos (11)**

## 4 Artigo(s)

Idade: 18 D 22 h – Criado: 29/06/2017 11:30

### Informação de Processo

Filtro de Artigo: ▼Configurar  
 Artigo Ver: —Exibir Um Artigo ≡Exibir Todos os Artigos

## #3 – Carga no INTUS (exceto Penha e Engenho Novo) - JUNHO/17

Criado: 29/06/2017 12:30 por Edilson José Bezerra  
**De:** Service Desk ECO Sistemas  
**Para:** julianamoreira@vivario.org.br  
**Cópia :** dayanepontes@vivario.org.br, Cleiton Siqueira, Edilson Bezerra, Oss Vivario  
**Assunto:** Carga no INTUS (exceto Penha e Engenho Novo) - JUNHO/17

Por favor, ao responder o e-mail relacionado ao TICKET, mantenha o número e a descrição no campo **ASSUNTO**.

Caro(a) OSS Viva Rio

Boa tarde!!!

Comunico que sua solicitação foi encaminhada para ser analisada pela equipe de 2º nível. E informo que as demais unidades foram impactadas devido a nova diretriz de acesso definida pela infraestrutura de TI da OSS VIVA, por este motivo as replicações foram interrompidas.

Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimento ou apoio.

Cordialmente,  
Edilson José Bezerra  
atendimento@ecosistemas.com.br  
Service Desk - Eco Sistemas  
(21) 98671-1461

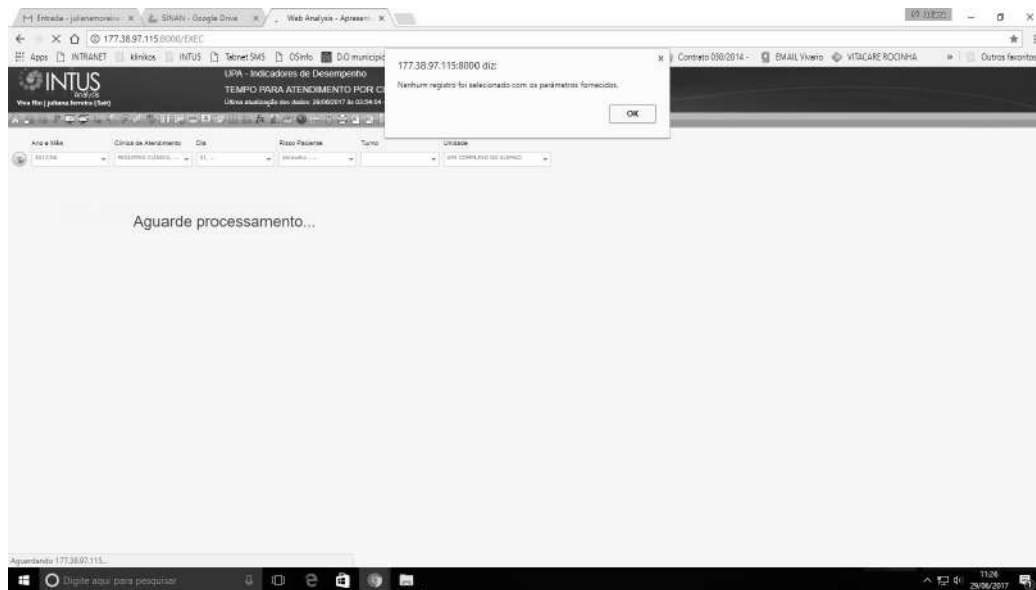
29/06/2017 11:30 - Juliana Moreira de Oliveira escreveu:

Prezados,

bom dia!

Fui gerar as informações referentes a Junho/17 para as unidades Alemão, Maré, Ilha, Irajá e não há informação para este período. Não seria apenas as unidades de Penha e Engenho com problema? O que houve com as demais unidades?

No aguardo.



Att,

Juliana Ferreira  
Analista de Informações - UPAs  
O.S.S. Viva Rio  
(21) 2555-3750 R. 3830/ (21)99574-4650  
Rua do Russel, 76. 3º andar.  
Glória. Rio de Janeiro-RJ.

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