

# Galdino · Coelho · Mendes

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

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

Processo nº 0237110-51.2017.8.19.0001

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*A comprovação dos inadimplementos em questão*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



exclusivamente ao MM. Juízo da recuperação judicial apreciar eventuais constrições sobre o patrimônio das Recuperandas<sup>2</sup>.

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

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

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

---

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

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

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

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

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

\* \* \*

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

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

\* \* \*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### CONCLUSÃO

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

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

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

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

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

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

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



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

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

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

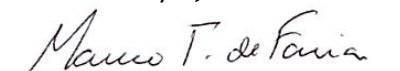
45. Por fim, o Grupo Eco Sistemas ressalta que retirará para entregar em mãos todos os ofícios indicados nesta petição.

Nestes termos,  
Pedem deferimento.

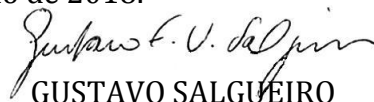
Rio de Janeiro, 26 de junho de 2018.



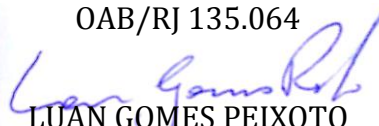
FLAVIO GALDINO  
OAB/RJ 94.605



MAURO TEIXEIRA DE FARIA  
OAB/RJ 161.530



GUSTAVO SALGUEIRO  
OAB/RJ 135.064



LUAN GOMES PEIXOTO  
OAB/RJ 189.791



MARIA CAROLINA BICHARA  
OAB/RJ 200.665



<b>Situação:</b>	Aberta	<b>Início:</b>	20/03/2018
<b>Prioridade:</b>	Urgente	<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>	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>	Não
<b>Pacote:</b>	20180406	<b>Motivo Rejeição:</b>	
<b>Ordem de Execução:</b>	5	<b>Motivo Interrupção:</b>	
<b>Ticket OTRS:</b>	10162385	<b>Produto/Setor:</b>	INTUS

**Descrição**

Cleiton/ Paulo,

Poque as informações do Complexo Penitenciário não vem, uma vez que há opção de filtro para o mesmo no ambiente de Urgência e Emergência.

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.

**Histórico**

**#1 - 23/03/2018 11:14 h - Flavio Serpa**

Paulo Marcelo bom dia.  
 Unidade cobrando o acerto.

Prezados, bom dia!

Como está esta demanda?

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.

TJRJ CAP EMP02 201804556201 26/06/18 10:41:34138559 PROGER-VIRTUAL

**#2 - 23/03/2018 11:53 h - Rodrigo Batista Peixoto**

- Atribuído para ajustado para Rodrigo Batista Peixoto

- Pacote ajustado para 20180323

**#3 - 26/03/2018 14:22 h - Paulo Marcello**

- Pacote alterado de 20180323 para 20180330

**#4 - 02/04/2018 15:14 h - Paulo Marcello**

- Pacote alterado de 20180330 para 20180406

**#5 - 02/04/2018 16:19 h - Paulo Marcello**

- Ordem de Execução ajustado para 5

**Arquivos**

---

image (4).png	238 KB	20/03/2018	Flavio Serpa
image-1 (4).png	182 KB	20/03/2018	Flavio Serpa

<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

**Descrição**

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

**Arquivos**

controle\_carga.jpg

72,2 KB

07/03/2018

Kelen Leal

# ANEXO VII

## Listagem de Profissionais

CNES: 2270161 Nome Fantasia: SEAP CGSP RJ HOSP DR HAMILTON AGOSTINHO VIEIRA CNPJ Próprio: 42.498.691/0005-79

Tipo de Estabelecimento: PRONTO SOCORRO GERAL Gestão: MUNICIPAL Natureza jurídica: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

CNPJ Mantenedora: 42.498.691/0009-00 Nome da Mantenedora: COORDENACAO DE GESTAO EM SAUDE PENITENCIARIA

Cadastrado em: 30/11/2001 Data da última atual. base local: 26/02/2018 Data da última atual. base nacional: 23/03/2018

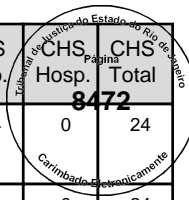
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
ADEMIR PEREIRA RIBEIRO JUNIOR	702309124952611	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
ALESSANDRO BATISTA BARROS	980016288432348	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALEXANDRE DAVID DE OLIVEIRA PASSOS	980016281260789	251510 - PSICOLOGO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	20	20	40
ALEXSANDRO DOS REIS SABINO	700801913065984	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
ALINE CRISTINE NASCIMENTO DOS ANJOS	980016287910327	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALINE FARIA SIGNES	980016285426975	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ALINE SILVA DOS SANTOS VASCONCELLOS	980016003247784	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
ANA GABRIELA DE ALMEIDA SANTOS	980016283076314	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA LUCIA VALENCA MONIZ	123195273050000	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANA MARIA DA ROCHA SINARE	201551410280000	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	20	20	40
ANA PAULA BRANDAO LIRA	980016002656214	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24

Total de profissionais

11

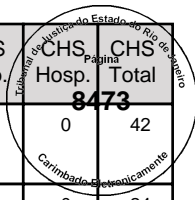


Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
ANDERSON DE BARROS DAVID	980016295152509	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANDRE DIAS GABRIEL	980016281119407	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANDREA MONTEIRO DE CARVALHO VALE	201550364880003	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ANDRESSA BATALHA CORREA DA SILVA	980016294009532	325115 - TECNICO EM FARMACIA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
ANNA CARLA FERNANDES MACHADO CAFFARO	709203280383338	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	8	0	8
ARTHUR SILVA SOARES	980016297003284	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
BIANCA CRISTINA DE OLIVEIRA	207275419210000	225320 - MEDICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	8	0	8
BRUNA GONCALVES DE ARAUJO	708207196180648	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
CAMILA ANGELICA MACHADO PILATTI	980016296395006	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CAMILA DE OLIVEIRA PEREIRA	980016282521004	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLA ZAINOTTI	201078356430004	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CARLOS ALBERTO FERNANDES COSTA	700401557575550	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CAROLINE AUGUSTA MARQUES DE SANTANA OLIVEIRA	704207257061284	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CINTHIA DE OLIVEIRA NOGUEIRA	980016288067461	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CLAUDEILSON DOS SANTOS OLIVEIRA	707801641173518	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CLAUDILENE FERNANDES LEITE FELIZARDO DA SILVA	980016288067275	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48



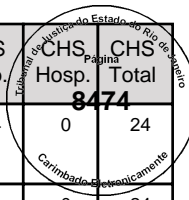
Total de profissionais 27

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp. Total	
										CHS Hosp.	CHS Total
CLAUDINEY MARTINS MARIM	705308464526590	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
CLAUDIO DA FRANCA PINTO	702409013390525	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CLAUDIO LUIZ NOGUEIRA DA COSTA	201550789540009	225270 - MEDICO ORTOPEDISTA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	8	0	8
CREMILDA ROCHA GONCALVES	980016282316257	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
CRISTINE MONTOVANELI DE MELO	980016292973536	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DANIEL CARDOSO ALVES FILHO	181111377590005	225165 - MEDICO GASTROENTEROLOGISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	8	0	8
DANIEL LIRA DO AMORIM	980016296159221	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DANIEL MACIEL BARROS	980016297002423	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DANIELE RENOVATO NEIVA QUINTINO	708506367414474	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DANIELLE PANGAROS LINO	980016002656265	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	20	0	20
DARIA MAIA DOS SANTOS	980016287133592	322415 - AUXILIAR EM SAUDE BUCAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	40	0	40
DEBORAH LAIUN DO ESPIRITO SANTO	980016286773121	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
DEUZAMAR DE JESUS GOES FREITAS	980016286777313	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EDIR PEREIRA LAPORTE	980016287130887	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
EDUARDO ALVES DE OLIVEIRA SILVA	701202071210310	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12
EDUARDO LOBATO SIMOES	980016276799314	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais 43

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
EDUARDO NASCIMENTO SOUZA	122747755500005	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELAINE CRISTINA ALVES DE OLIVEIRA RODRIGUES	980016294631837	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELAINE DA SILVA CARNEIRO	703407828836800	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELCIO GOMES DOS REIS	980016284747972	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELIANA CABRAL MANCANO	123865803520002	223505 - ENFERMEIRO	SIM	VINCULO EMPREGATICO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	12	12	24
ELIANE CARVALHO DE BARROS	980016001530985	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELIANE RAMOS DA SILVA BASTOS	704206232677183	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
ELIAS CLEMENTE DE ALMEIDA LIMA	700408950467446	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12
ELISA DO BONFIM COSTA	705203472336777	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ELISABETE DOS SANTOS	704008390950860	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
ERICA DE VASCONCELOS BALBINO	705606467567218	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
ERIKA MARA MARTINS TAVARES	980016000839389	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
EVANDRO GOMES VIEIRA	204463854700018	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
EVELYN CRISTINA DA SILVA MELLO	980016295076039	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FABIANA ARAUJO DE OLIVEIRA	980016004929676	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
FABIO CARDOSO DE FARIAS	980016286775051	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



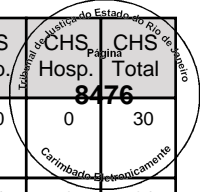
Total de profissionais 59

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS		Total
										Hosp.	Página	
FABIO CASTRO DA SILVA	980016294865587	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">           Total de Profissionais do Estado do Rio de Janeiro  <b>8475</b>            Contribuição Descontada         </div>
FABIO DE SOUZA LUCENA	701005847842395	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
FELIPE ACIOLI LEITE DE CARVALHO	701006874582294	131210 - GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	40	0	40	
FELIPE DIAS CARLOS DE SOUZA	980016296159329	225133 - MEDICO PSQUIATRA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	20	0	20	
FERNANDA ARAUJO DE SOUZA	707103829977620	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40	
FERNANDA LOCATELLI DE LIMA	980016280866942	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
FERNANDA NOVAIS DO ROSARIO	707803639370818	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		0	12	0	12	
FERNANDO MUNIZ PEDROSA	980016284956164	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	36	0	36	
FRANCIANE CANDIDO ROSA	980016287454984	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
GABRIEL SIMAO	980016281951285	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
GEORGETE COSTA RIBEIRO	708207133766440	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
GIL DA SILVA BARBOSA	701008863480691	410105 - SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40	
GILSON AMARO SOUZA PINHEIRO	703001800675673	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
GISLANE EGITO DE SOUZA LISBOA	704308518005498	221105 - BIOLOGO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	9	0	9	
GRACIANE CONCEICAO ALVARENGA CUNHA EDUARDO	980016286359198	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
GUILHERME TAVARES COSTA GUIMARAES	980016296995259	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	

Total de profissionais

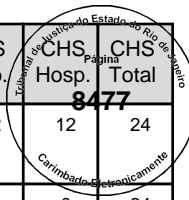
75

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp. Total	
										CHS Hosp.	CHS Total
GUSTAVO CARREIRO DE SOUZA	704204278787486	251510 - PSICOLOGO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
HAROLDO MOURAO FERREIRA	201552329100007	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
HILDA ALVES DE SA	702406557727726	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
HUGO DICKSON DAVIS RIBEIRO	980016287620698	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
IARA MIRANDA DA SILVA BASTOS	980016295067595	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
IRLEA DE CASTRO SILVA	980016284929248	325115 - TECNICO EM FARMACIA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		48	0	0	48
IZA NAZARETH QUINTAS	980016284756033	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JAIR REGIS DE SOUZA	980016282492675	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JAQUELINE BEATRIZ CLEMENTE	708508098360380	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JAQUELINE DE SOUSA MACHADO RODRIGUES	980016288113633	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JAQUELINE TAVARES DE AZEREDO	705009618788453	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JESSICA CRISTIANA GOES DOS SANTOS	980016294727184	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JOANA D ARC DE LIMA CORREA	980016289121087	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JOAO PAULO RIBEIRO VILELLA	980016288894112	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JOELMA DA CONCEICAO ALMEIDA BALTAZAR	980016288454465	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JOIRA BARRETO MARINHO MONTE PIGNATON	980016285882571	225270 - MEDICO ORTOPEDISTA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	8	0	8



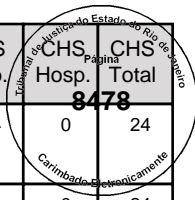
Total de profissionais 91

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp. Total	
										CHS Hosp.	CHS Total
JOSE ALVES DE MACEDO	106339948010003	223208 - CIRURGIO DENTISTA CLINICO GERAL	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	12	12	24
JOSE PERROTA DE CARVALHO	702107705001497	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JOSE PLINIO CARVALHO DO AMARAL	980016294731882	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JUCILANDIA ALCANTARA AGUIAR GUSMAO	980016294632663	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
JUNIOR MENDONCA DE ARAUJO	700507731298450	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
JUSINEIA COSTA DA SILVA CARVALHO	201552301600005	223710 - NUTRICIONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
KARINA DO ESPIRITO SANTO DA COSTA	706809202786824	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
KARLA MARIA LOPES	127277961040001	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
KATIA CORREA MARTINS	980016282815393	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
KATIA CRISTINA DE CASTRO	160376818140006	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	24	0	24
KATIA REGINA DE CARVALHO	123960429300007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LAIS BORSOI BRAZ	708201634229043	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LIDIA DE OLIVEIRA SILVA	980016294727966	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LIDIANE GONCALVES DIAS	201551689290001	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LILIANE NASCIMENTO DA SILVA	980016288059744	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LUCAS CARVALHO DE OLIVEIRA	980016297267451	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12



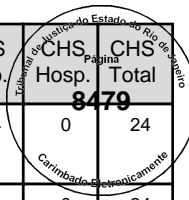
Total de profissionais 107

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
LUCIANA BATISTA DOS SANTOS	980016283498529	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
LUIZ CLAUDIO DIAS DA ROCHA	122928495600004	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MAILA MELLO BATISTA	980016278126546	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MANOELA DE MEDEIROS	980016284930009	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCELLE AIRES MUNIZ	980016002324432	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCELO ALVES DA SILVA	700100943842712	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCELO DE ALBUQUERQUE ZAMPIERI	700902987331998	223710 - NUTRICIONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	16	0	16
MARCELO OLIVEIRA DA CRUZ	703406247494918	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
MARCELO TAVARES DE OLIVEIRA	980016001012003	225120 - MEDICO CARDIOLOGISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA	Artigo 2º -	0	8	0	8
MARCO ANTONIO ANTUNES MARTINS	201550738470003	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCO AURELIO VERNIERI LOPES	980016001555406	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCOS ANDRE CORREA GOMES	706009307446249	410105 - SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
MARCOS BELKIOR PEREIRA DA SILVA	980016286354471	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCOS EDUARDO MIRANDA DE SOUZA	980016279889349	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARCOS JOSE RELVAS ARGOLO	170604795520005	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		20	0	0	20
MARCOS JOSE RELVAS ARGOLO	170604795520005	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	10	0	10



Total de profissionais 123

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
MARGARETH GONCALVES SOARES	708507316474772	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA APARECIDA DO NASCIMENTO SILVA TAVARES	980016001540298	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA CONCEICAO GONCALVES MIRANDA DE FREITAS	980016289594635	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA CRISTINA SILVA DE LIMA	980016294633996	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA DE FATIMA RIBEIRO MAFRA	980016285687574	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA JOSE DUARTE DE PAULA	170690363860004	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIA LUCIA BARROS	124056163290007	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIO JOSE DOS SANTOS	108286444430003	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARIO MOLINARO	122000197440018	131205 - DIRETOR DE SERVICOS DE SAUDE	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	12	12	24
MARIO MOLINARO	122000197440018	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	24	0	24
MARIO SERGIO RODRIGUES DA SILVA	706005886395648	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARLENE SILVA CARDOSO	201078580820007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MARTHA PINTO DE SOUZA	980016294732684	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MICHELE OLIVEIRA SILVA	980016297218507	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MILENA SILVA DOS SANTOS	705008285273453	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MIRIAN DE SOUZA PEDRAL DA SILVA	201551581920004	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24

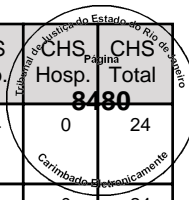


Total de profissionais

139



Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
MONICA TEIXEIRA BASTOS	704602115397322	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
MONIQUE MATIAS DA FONSECA	980016287623344	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
NATALIA RAMOS DA SILVA	706009848440244	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
OTAVIO PEREIRA ROSA	980016282852981	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
PATRICIA CRISTINA ARCELINO BARROS DA SILVA	980016001667484	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
PAULA BORBA DOERZAPFF	980016292975385	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
PAULA MARIA DA SILVEIRA RIBEIRO	980016296387917	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
PAULO LANNES FERNANDES	980016296157369	251510 - PSICOLOGO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
PHAMYLLA LUZIA MARTINS DOS SANTOS	704607161243523	223405 - FARMACEUTICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	40	0	40
PRISCILA FLAVIA PEREIRA	702906545384174	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
RACHEL GUEDES ALONSO	704806500299841	223208 - CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	20	0	20
RACHEL WANZELER ALVES DE OLIVEIRA SILVA	980016003116167	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RAQUEL CAMILLE VICECONTI SILVA	700603436330166	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		40	0	0	40
RENAN DE BARROS SALGADO	980016289955298	225250 - MEDICO GINECOLOGISTA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	12	0	12
ROBERTA NEIVA NUNES	123397189980000	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
RODOLFO RUSSO DE REZENDE	980016283846608	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



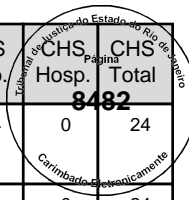
Total de profissionais

155

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS		Total
										Hosp.	Página	
RODRIGO SILVA DE MIRANDA	700508952008359	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12	8481
ROSANE BAFICA DE FARIA	980016284061019	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
ROSANGELA DOS SANTOS LIMA	120327680480018	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	VINCULO EMPREGATICIO	ESTATUTARIO	SERVIDOR PROPRIO		0	24	0	24	
ROSANGELA PEREIRA MATTOS	980016284928055	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
ROSANGELA VITOR AFONSO DE MEDEIROS	704601652072723	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
ROSARIA VALERIA VOMMARO PAULO	124922212040003	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SANDRA REGINA QUEIROZ DE ARAUJO	706307719834276	251605 - ASSISTENTE SOCIAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30	
SAULER CAMPOS DE FARIA SAKALEM	201551649900003	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SILVIA REGINA SILVA DA PENHA	980016276607121	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SIMONE JOSE DE MOURA	700006282812202	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SIMONE TORRES SAAVEDRA LEAL	708105583171137	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42	
SONIA MARIA ROUVENAT PAIM	980016285520491	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SUELEN FERNANDES GUERSON	980016000839567	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24	
SUELLEN AFFONSO RODRIGUES	980016292898321	225125 - MEDICO CLINICO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48	
SUELLEN COSTA LIMA DA SILVA	700403902140047	411005 - AUXILIAR DE ESCRITORIO, EM GERAL	SIM	INTERMEDIADO	AUTONOMO	PESSOA FISICA		12	0	0	12	
SUELY MARTINS DA ROCHA SPERLE FRAGA	108433546120009	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	14	0	14	

Total de profissionais 171

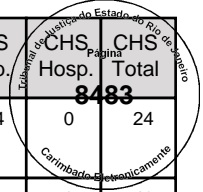
Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS	
										Hosp.	Total
SUSAN SANTOS LEITE DE SOUZA	702505760462640	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
SUZE ROCHA TAVARES	124773080350003	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
TAMIRIS GONCALVES FERREIRA	980016295068893	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
TATIANA PINTO DE OLIVEIRA	980016297441311	223605 - FISIOTERAPEUTA GERAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	20	0	20
TELMA STORTI NOBREGA	980016293753335	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
THATIANA NETTO MACIEL	980016295095181	324205 - TECNICO EM PATOLOGIA CLINICA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	48	0	48
THAYZA ANALIA DA SILVA SANT ANA	702902574065274	223905 - TERAPEUTA OCUPACIONAL	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	30	0	30
THIAGO REIS DOS SANTOS	980016295152878	521130 - ATENDENTE DE FARMACIA BALCONISTA	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
THUANNI BARRETO DE ABREU	980016295035529	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
VALDEIR DA SILVA MENDONCA	702407055031424	514320 - FAXINEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42
VALDOMIRO DA CONCEICAO OURIQUES	980016282508806	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
VANESSA DUARTE DE SOUZA	705007829849655	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
VANIA APARECIDA DA SILVA PEREIRA	980016283485656	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
VERALUCIA LESSA DE ALMEIDA	203802718550007	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
VIVIAN MARIA FERREIRA DA COSTA	980016288230109	223505 - ENFERMEIRO	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WALLACE AFONSO MAGALHAES	700500725753854	324115 - TECNICO EM RADIOLOGIA E	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24



Total de profissionais 187

Nome	CNS	CBO	SUS	Vinculação	Tipo	Subtipo	Portaria 134	CHS Outro	CHS Amb.	CHS Hosp.	CHS Total
WALTER TEIXEIRA MOTA	980016288968833	322205 - TECNICO DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		0	24	0	24
WELLINGTON MARTINS DOS SANTOS	700607946813464	515110 - ATENDENTE DE ENFERMAGEM	SIM	INTERMEDIADO	CELETISTA	NAO SE APLICA		42	0	0	42

Total de profissionais 189



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contratos de objeto amplo

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contratos de objeto amplo

## Instrumentos Contratuais

## TERMO DE CONTRATO

CONTRATO Nº 040/2014

**CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA COMUNIDADE E A ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

A **VIVA COMUNIDADE**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.856.049/0006-06, com sede na Rua Souza Barros, n.º 70 - Engenho Novo - Rio de Janeiro/RJ - CEP.: 20.961-150, por seu por seu Diretor-Presidente **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, portador da identidade da IFP-RJ 0462255-2 e do CPF N.º 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta Cidade, devidamente representado por seu procurador **EDSON LUIZ BENÍCIO LEOCÁDIO**, brasileiro, casado, contador, portador da identidade do I.F.P.-RG n.º 07360793-9 e do C.I.C./MF sob o n.º 724.966.227-91, 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 n.º 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149, 12.º Andar, Niterói - RJ, na pessoa de seu representante legal **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, portador da identidade n.º 04.963.353-0 - IFP/RJ e do CPF/MF sob o n.º 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, 900, Casa 86, Itaipu, Niterói - RJ, na qualidade de **CONTRATADA**.

Considerando que o presente Contrato resulta no prosseguimento dos Contratos de Prestação de Serviços n.º 054/2012 (UPA Irajá), n.º 030/2013 (UPA Engenho Novo), n.º 043/2013 (UPA Ilha), n.º 056/2013 (UPA Maré) e n.º 069/2013 (UPA Penha), que se dá após a declaração de eficiência no cumprimento do seu objeto por parte das Coordenações, bem como a declaração de interesse em renovação por parte de ambas as partes, e ainda a confirmação de que o preço praticado permanece dentro dos limites do mercado, entenderam as partes em renovar o pacto anteriormente firmado, mediante a celebração deste contrato pelas cláusulas e condições seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:

Contratação de empresa prestadora de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico nas Unidades de Pronto Atendimento (UPA's) Irajá, Penha, Ilha, Maré e Engenho Novo localizadas no Estado do Rio de Janeiro/RJ.

**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.

  
  
Viva Comunidade  
Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ  
CEP: 222 10-010  
Tel (55) 21 25553750 ramal:3789  
CNPJ: 04.856.049/0001-00

## 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, todas as condições de habilitação e qualificação 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 serem 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, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação.
- 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 de qualquer forma 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; e
- 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 11 (onze) meses, com data de início em 01/02/2014 e término em 31/12/2014, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da CONTRATANTE, mediante Termo de Aditamento ao presente Instrumento.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

A descrição dos serviços a serem prestados pela CONTRATANTE constam 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\$ 550.000,00 (Quinhentos e cinquenta mil reais)**, cuja parcela mensal será **R\$ 50.000,00 (Cinquenta mil reais)**, 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 de medições mensais.

**Parágrafo Primeiro** - A Contratada fica obrigada 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.

  
**Viva Comunidade**  
Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ  
CEP: 222 10-0 10  
Tel (55) 21 25553750 ramal:3789  
CNPJ: 04.856.049/0001-00

**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 licitante, 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 Comunidade 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 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.

Gustavo M.



**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 do Estado da Saúde - SES e o Viva Comunidade, com vistas à operacionalização da gestão e a execução de ações e serviços de saúde, em tempo integral, que assegure 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.

*Justino M.*

*[Assinatura]*

*[Assinatura]*

Viva Comunidade

Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ

CEP: 222 10-010

Tel (55) 21 25553750 ramal:3789

CNPJ: 04.856.049/0001-00

### 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 Administração 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 Administração;
- 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 edital 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;
- IX - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- X - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- XI - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XII - 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;
- XV - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Contratante decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados.
- XVI - 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;
- XVII - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

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 o adjudicado 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 licitado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicada oficialmente pela Contratante, após instauração de regular procedimento administrativo.

**Parágrafo Segundo** - Sem prejuízo das demais cominações legais, a licitante poderá ficar impedida de contratar com a Viva Comunidade pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos casos de:

- a) ausência de entrega de documentação exigida para habilitação;
- b) apresentação de documentação falsa para participação no certame;

*Gustavo M.*  
  
  
**Viva Comunidade**  
Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ  
CEP: 22210-010  
Tel (55) 21 25553750 ramal:3789  
CNPJ: 04.856.049/0001-00

- c) retardamento da execução do certame, por conduta reprovável do licitante;
- d) não-manutenção da proposta escrita ou lance verbal, após a adjudicação;
- e) comportamento inidôneo;
- f) cometimento de fraude fiscal;
- g) fraudar a execução do Contrato;
- h) falhar na execução do Contrato.

**Parágrafo Terceiro** - Na aplicação das penalidades, a Administração 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 Quatro** - 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. O representante da CONTRATANTE que será o Gestor de Contratos é o Sr. José Augusto de Assis Souza

#### CONTRATANTE - VIVA COMUNIDADE

Ladeira da Glória, 99 - parte, com entrada suplementar pela Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro - Capital - RJ

Telefone: (21) 97168-6487 ou (21) 2555-3750 - Ramal 3823

Atenção: Sr. José Augusto de Assis Souza

E-mail: [joseaugusto@vivario.org.br](mailto:joseaugusto@vivario.org.br)

II. A CONTRATADA nomeia o Sra. Danielle Paes Barreto Terrell Eirin, como seu preposto, que será o interlocutor perante a CONTRANTE, para garantir o cumprimento deste contrato.

#### CONTRATADA - ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

Rua Presidente Backer, n.º 149, 12.º Andar, Icaraí - Niterói - RJ

Telefone: (21) 2722-6050 / (21) 2524-4305 / (21) 8802-3172

Atenção: Sra. Danielle Paes Barreto Terrell Eirin

E-mail: [danielle.eirin@ecosistemas.com](mailto:danielle.eirin@ecosistemas.com)

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.

*Justino M.*

*[Assinatura]*

**Viva Comunidade**  
Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ  
CEP: 222 10-0 10  
Tel (55) 21 25553750 ramal:3789  
CNPJ: 04.856.049/0001-00

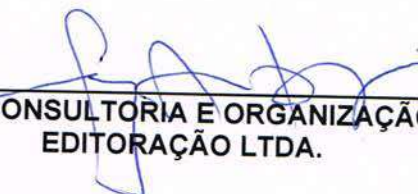
**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO:**

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 02 (duas) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 01 de fevereiro de 2014.

  
\_\_\_\_\_  
VIVA COMUNIDADE

  
\_\_\_\_\_  
ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

**TESTEMUNHAS:**

1ª) Cyntero Maia da Rocha  
Nome:  
CPF/MF n.º 132.113.117-85

2ª) Poliana Condi Xisto  
Nome:  
CPF/MF n.º 092269217-33

**TERMO DE SIGILO PARA PESSOA**

Viva Comunidade

Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ

CEP: 222 10-0 10

Tel (55) 21 25553750 ramal:3789

CNPJ: 04.856.049/0001-00

**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 040/2014 QUE ENTRE SI FAZEM O VIVA RIO E A ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:**

O **VIVA RIO**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no **CNPJ/MF sob o n.º 00.343.941/0001-28**, com sede na Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro - Capital, devidamente representada na forma do seu Estatuto Social por seu Diretor Executivo **RUBEM CESAR FERNANDES**, brasileiro, casado, antropólogo, portador da carteira de identidade n.º 3447001, expedida pela SSP-SP, inscrito no CPF sob o n.º 869.351.278-15, residente e domiciliado nesta Cidade, neste ato representado por seu procurador **EDSON LUIZ BENÍCIO LEOCÁDIO**, brasileiro, divorciado, contador, portador da identidade do I.F.P.-RG n.º 07360793-9 e do C.I.C./MF sob o n.º 724.966.227-91, 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 n.º 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149, 12.º Andar, Niterói - RJ, na pessoa de seu representante legal **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, portador da identidade n.º 04.963.353-0 - IFP/RJ e do CPF/MF sob o n.º 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, 900, Casa 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 040/2014**, pelas cláusulas e condições seguintes:

Considerando a Incorporação do **VIVA COMUNIDADE**, instituição que figurou como **CONTRATANTE** no contrato principal, pelo **VIVA RIO**, associação acima qualificada, concluída na data de **03 de junho de 2014**, onde esta última assumiu todos os direitos e obrigações contraídos pela primeira, se faz necessário firmar o presente Termo Aditivo, para ajustar a **CONTRATANTE** na relação contratual em epígrafe.

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente **TERMO ADITIVO** tem como objeto a alteração da instituição que figurou como **CONTRATANTE** no Contrato Principal de n.º 040/2014, para substituir o **VIVA COMUNIDADE** pelo **VIVA RIO**, passando o cabeçalho do referido instrumento a ter o seguinte teor:

"O **VIVA RIO**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.343.941/0001-28, com sede na Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro – Capital, devidamente representada na forma do seu Estatuto Social por seu Diretor Executivo **RUBEM CESAR FERNANDES**, brasileiro, casado, antropólogo, portador da carteira de identidade n.º 3447001, expedida pela SSP-SP, inscrito no CPF sob o n.º 869.351.278-15, residente e domiciliado nesta Cidade, neste ato representado por seu procurador **EDSON LUIZ BENÍCIO LEOCÁDIO**, brasileiro, divorciado, contador, portador da identidade do I.F.P.-RG n.º 07360793-9 e do C.I.C./MF sob o n.º 724.966.227-91, 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 n.º 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149, 12.º Andar, Niterói - RJ, na pessoa de seu representante legal **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, portador da identidade n.º 04.963.353-0 - IFP/RJ e do CPF/MF sob o n.º 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, 900, Casa 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 040/2014**, pelas cláusulas e condições seguintes:"

## CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PAGAMENTOS:

Para cumprimento das obrigações presentes na **CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR E PAGAMENTO**, as Notas Fiscais e demais obrigações correlatas deverão ser geradas em face do **VIVA RIO**, ora **CONTRATANTE**, com base nos dados expostos na Cláusula Primeira supra, permanecendo inalteradas as demais previsões contratuais.

## CLÁUSULA TERCEIRA - GESTÃO DO CONTRATO/NOTIFICAÇÕES

A partir da assinatura do presente Termo Aditivo, passará a figurar como Gestora do Contrato a Sra. Cláudia Nascimento Leite, passando os dados da **CONTRATANTE** constantes na **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** a possuir o seguinte teor:

### 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)

## CLÁUSULA QUARTA - DA RATIFICAÇÃO:

Permanecem inalteradas as demais cláusulas contratuais e condições do contrato original, não modificadas direta ou indiretamente por este instrumento.

## CLÁUSULA QUINTA - 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 02 (duas) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 13 de junho de 2014.



VIVA RIO


Edson Luiz Benício Leocádio  
Ger. Adm. e Financeiro  
CRC-RJ 096049/0-3  
CPF: 724.866.227-91  
FP 07360793-9



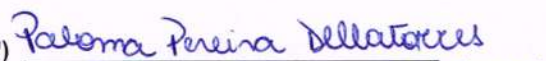
ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

## TESTEMUNHAS:

1ª)

  
Nome: DANIEL AZEITEIRO COELHO  
CPF/MF n.º 242.733.577-70

2ª)

  
Nome: Paloma Pereira Dellatorres  
CPF/MF n.º 123773.217-47



CONTRATO Nº 029/2015

**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 na 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 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 nº 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149 - Sala 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1201, 1202, 1203, 1204, 1205, 1301 e 1302, Icaraí - Niterói - RJ, CEP:24.220-045, na pessoa de seu representante legal **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da carteira de identidade n.º 04.364.792-4, expedida pelo IFP e do CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34, residente e domiciliado a Rua Itapuca, nº 169 Casa 4 - Ingá - Niterói - RJ, na qualidade de **CONTRATADA**, celebram este contrato pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

Contratação de serviços especializados em tecnologia de informação para a implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h. A 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 ofertados nas Unidades de Pronto Atendimento - **UPAs Ilha do Governador, Penha, Irajá, Maré e Engenho Novo**, localizadas no estado do Rio de Janeiro. Os indicadores que atendam as metas quantitativas serão gerados com base na produção mensal de atendimentos médicos por Unidade de Pronto Atendimento.

**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 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 03 (Três) meses, **com data de início em 01/01/2015 e término em 31/03/2015**, 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 **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\$ 150.000,00 (Cento e cinquenta mil reais)**, cuja parcela mensal será de **R\$ 50.000,00 (Cinquenta 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.

**I- Unidade Pronto Atendimento Ilha:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**II- Unidade Pronto Atendimento Penha:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**III- Unidade Pronto Atendimento Irajá:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**IV- Unidade Pronto Atendimento Maré:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**V- Unidade Pronto Atendimento Engenho Novo:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

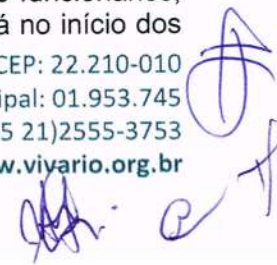
**Parágrafo Primeiro** - A Contratada fica obrigada, conforme o caso, a comprovar o pagamento dos salários e dos encargos sociais (FGTS e Previdência Social) em benefício dos seus funcionários, sob pena de rescisão contratual e suspensão do pagamento. A Contratada informará no início dos

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)



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 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 irretratável, 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 conseqüências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

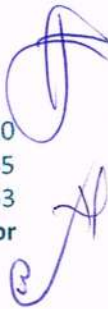
Constituem motivos para rescisão do presente contrato:

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)2555-3753

[www.vivario.org.br](http://www.vivario.org.br)



- 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 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.



## 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)

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.

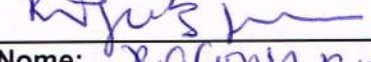
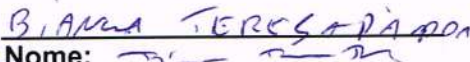
E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 01 de Janeiro de 2015.

  
Sebastião Correia dos Santos  
Coordenador  
Viva Rio  
\_\_\_\_\_  
VIVA RIO

  
\_\_\_\_\_  
ECO - EMPRESA DE CONS. E ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

### TESTEMUNHAS:

1ª)   
Nome: ROBERTA B. NOBUENA 2ª)   
Nome: BIANA TERESAPADON  
CPF/MF n.º 02216320470 CPF/MF n.º 078558267-20

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)

  
Cláudia Leite  
Matrícula: 11523  
Gerência de Aquisição e Logística  
VIVA RIO


**CONTRATO Nº 072/2015**

**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:**

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, 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 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 nº 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149 - Sala 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1201, 1202, 1203, 1204, 1205, 1301 e 1302, Icaraí - Niterói - RJ, CEP:24.220-045, na pessoa de seu representante legal **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da carteira de identidade n.º 04.364.792-4, expedida pelo IFP e do CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34, residente e domiciliado a Rua Itapuca, nº 169 Casa 4 - Ingá - 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 prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para a implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h. A 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 ofertados nas Unidades de Pronto Atendimento - **UPAs Ilha do Governador, Penha, Irajá, Maré e Engenho Novo**, localizadas no Estado do Rio de Janeiro. Os indicadores que atendam as metas quantitativas serão gerados com base na produção mensal de atendimentos médicos por Unidade de Pronto Atendimento.

**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;

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

Luca  
Matrícula nº 27  
Contratos  
VIVA RIO



- 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 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 12 (Doze) meses, com data de início em **01/04/2015** e término em **31/03/2016**, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da **CONTRATANTE**, mediante Termo de Aditamento ao presente Instrumento.

**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 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 **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\$ 600.000,00 (Seiscentos mil reais)**, cuja parcela mensal será de **R\$ 50.000,00 (Cinquenta 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.

**I- Unidade Pronto Atendimento Ilha:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**II- Unidade Pronto Atendimento Penha:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**III- Unidade Pronto Atendimento Irajá:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**IV- Unidade Pronto Atendimento Maré:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**.

**V- Unidade Pronto Atendimento Engenho Novo:** Prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do sistema UPA 24h, Versão *Paperless Full*, incluindo

treinamento customização, manutenção e suporte técnico. – **Valor mensal: R\$ 10.000,00 (Dez mil reais).**

**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.

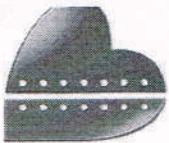
#### **CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTAMENTO:**

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 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.



VIVARIO



**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:

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

Matrícula: 171721  
Contrato: 05  
VIVARIO

TJRJ CAP EMP02 201804556201 26/06/18 10:41:34138559 PROGER-VIRTUAL

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;
- 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.

## 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)

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:

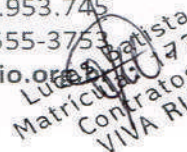
O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.

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:



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)



Luiza Batista  
Matriculada em  
Contrato  
VIVA RIO

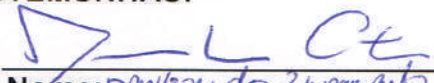
Rio de Janeiro/ RJ, 01 de Abril de 2015.


  
\_\_\_\_\_  
VIVA RIO



ECO - EMPRESA DE CONS. E ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

TESTEMUNHAS:

1ª)   
Nome: Danielson do Nascimento de Castro  
CPF/MF n.º 056218746-41

2ª)   
Nome: Paloma Pereira Dellato xres  
CPF/MF n.º 123773217-47

  
Claudia Leite  
Matrícula: 11523  
Gêneria de Aquisição e Logística  
VIVA RIO

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

Contratos de objeto  
amplo

Prova dos serviços



## Ana Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 13 de janeiro de 2017 10:57  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1484312098  
p1si8336265qtb.210 - smtp

<[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 1484312098  
p1si8336265qtb.210 - smtp

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1484312098  
p1si8336265qtb.210 - smtp

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Ana Maria Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 23 de janeiro de 2017 13:42  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'Paloma Pereira Dellatorres'  
**Assunto:** ENC: Relatórios  
**Anexos:** Relatórios nov.rar; SEAP Comp nov.pdf; Relatórios dez.rar; SEAP Comp dez.pdf

---

**De:** Ana Maria Celestino [<mailto:ana.celestino@ecosistemas.com.br>]  
**Enviada em:** segunda-feira, 23 de janeiro de 2017 13:41  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'Paloma Pereira Dellatorres'; 'Fernando Oliveira Ferreira'  
**Assunto:** Relatórios

Boa Tarde,

Seguem Relatórios Técnicas das atividades executadas nas Unidades de Pronto Atendimento Estaduais (Maré, Penha, Ilha, Engenho Novo e Penha), bem como da UPA da SEAP, referentes aos meses de novembro e dezembro de 2016.

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 Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 23 de janeiro de 2017 13:35  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1485185525  
h129si11001380qkf.78 - gsmtip

<[rogersantana@vivario.org.br](mailto:rogersantana@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1485185525  
h129si11001380qkf.78 - gsmtip

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1485185525  
h129si11001380qkf.78 - gsmtip

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Ana Maria Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 6 de fevereiro de 2017 17:48  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'Paloma Pereira Dellatorres'  
**Assunto:** RT UPAs Estado  
**Anexos:** Engenho Novo - Jan.pdf; Ilha - Jan.pdf; Irajá Jan.pdf; Maré Jan.pdf; Penha Jan.pdf; SEAP Jan.pdf

Boa Tarde,

Seguem Relatórios Técnicos de execução de atividades nos Projetos UPA Estadual (Maré, Penha, Engenho Novo, Ilha do Governador, Irajá e SEAP) no mês de Janeiro/2017.

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 Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 6 de fevereiro de 2017 17:54  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1486410677  
p37si1224183qkp.199 - gsmtip

<[rogersantana@vivario.org.br](mailto:rogersantana@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1486410677  
p37si1224183qkp.199 - gsmtip

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1486410677  
p37si1224183qkp.199 - gsmtip

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Ana Maria Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 5 de abril de 2017 18:25  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'Paloma Pereira Dellatorres'; 'Fernando Oliveira Ferreira'  
**Assunto:** RT UPA SES e SEAP  
**Anexos:** Engenho Novo - Fev.pdf; Ilha - Fev.pdf; Irajá - Fev.pdf; Maré - Fev.pdf; Penha - Fev.pdf; SEAP - Fev.pdf

Boa Noite,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos referentes as atividades executadas no mês de fevereiro nos Projetos UPA SES (Engenho Novo, Ilha do Governador, Maré, Irajá e Penha ) e SEAP.

Atenciosamente,



**Ana Celestino**

Tel.: +55 (21) 3849-6100  
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 Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 5 de abril de 2017 18:34  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.190.26]:25: 250 2.0.0 OK 1491427735  
e64si18826203qkd.267 - gsmtip

<[rogersantana@vivario.org.br](mailto:rogersantana@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.190.26]:25: 250 2.0.0 OK 1491427735  
e64si18826203qkd.267 - gsmtip

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.190.26]:25: 250 2.0.0 OK 1491427735  
e64si18826203qkd.267 - gsmtip

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Ana Maria Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 10 de abril de 2017 09:19  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'Paloma Pereira Dellatorres'; 'Fernando Oliveira Ferreira'  
**Assunto:** RT SES e SEAP março 2017  
**Anexos:** Engenho Novo março 2017.pdf; Ilha março 2017.pdf; Irajá março 2017.pdf; Maré março 2017.pdf; Penha março 2017.pdf; SEAP março 2017.pdf

Bom dia,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos referentes às atividades executadas no Projeto UPA 24H SES (Engenho Novo, Ilha do Governador, Maré, Penha e Irajá) e SEAP (Complexo de Gericinó).

Atenciosamente,



**Ana Celestino**

Tel.: +55 (21) 3849-6100  
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 Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 10 de abril de 2017 09:28  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.190.26]:25: 250 2.0.0 OK 1491826964  
s68si13280071qkh.108 - gsmtip

<[rogersantana@vivario.org.br](mailto:rogersantana@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.190.26]:25: 250 2.0.0 OK 1491826964  
s68si13280071qkh.108 - gsmtip

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.190.26]:25: 250 2.0.0 OK 1491826964  
s68si13280071qkh.108 - gsmtip

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Ana Maria Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 18 de maio de 2017 17:19  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'palomadellatorres@vivario.org.br'  
**Assunto:** RT Estado  
**Anexos:** Eng. Novo Abril 2017.pdf; Ilha Abril 2017.pdf; Irajá Abril 2017.pdf; Maré Abril 2017.pdf; Penha Abril 2017.pdf; SEAP Abril 2017.pdf

Boa Tarde,

Seguem Relatórios Técnicos referentes as atividades executadas no mês de abril no Projeto UPA Estado (Penha, Maré, Ilha, Irajá, Engenho Novo e SEAP).

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 Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 18 de maio de 2017 17:29  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1495138985  
g51si6688665qtf.126 - gsmtip

<[rogersantana@vivario.org.br](mailto:rogersantana@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1495138985  
g51si6688665qtf.126 - gsmtip

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1495138985  
g51si6688665qtf.126 - gsmtip

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Elaine Cristina Lopes Rocha <elainerocha@vivario.org.br>  
**Enviado em:** terça-feira, 18 de julho de 2017 18:38  
**Para:** Ana Maria Celestino  
**Cc:** Roger Douglas Barros de Santana; Leandro Claudino Mendes  
**Assunto:** Re: RTS UPAS Estado - Penha

Ana,

Recebido!

Muito obrigada!

Bjs



| Elaine Rocha  
| Assistente Administrativo  
| Tel: 2555-3750 Ramal: 3342

Em 18 de julho de 2017 18:30, Ana Maria Celestino <[ana.celestino@ecosistemas.com.br](mailto:ana.celestino@ecosistemas.com.br)> escreveu:

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 outras duas mensagens RT UPA Ilha, Irajá e Maré e UPA Engenho Novo.

Nessa segue RT UPA Penha.

Atenciosamente,



Ana Celestino



## Ana Celestino

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 21 de agosto de 2017 18:25  
**Para:** 'certdaocontratos@vivario.org.br'  
**Assunto:** RT UPA Estado

Boa Noite,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos referentes as atividades executadas no mês de Julho 2017 no Projeto UPA Estado (UPA Penha, UPA Maré, UPA Ilha do Governador, UPA Engenho Novo, UPA Irajá).

<https://www.dropbox.com/s/2s38oddb9e41rnc/07-Jul.zip?dl=0> (07-Jul.Zip)

Atenciosamente,



**Ana Celestino**

Tel.: +55 (21) 3849-6100  
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, 21 de agosto de 2017 18:36  
**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 1503350782  
f3si12081363qti.433 - smtp

**Ana Celestino**

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 14 de setembro de 2017 17:26  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** Documents.rar  
**Anexos:** Documents.rar

Boa Tarde, Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos das atividades executadas no mês de agosto de 2017 no Projeto UPA Estado (Penha, Irajá, Ilha, Engenho Novo e Maré).

Atenciosamente,

Ana Celestino  
ECO Sistemas



## Ana Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 14 de setembro de 2017 17:43  
**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

<[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 1505421131  
q67si19731704qkq.533 - gsmtip

## Ana Celestino

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 16 de outubro de 2017 17:51  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT UPA SES 09-2017

Boa Tarde,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos das atividades executadas no mês de **Setembro** no Projeto UPA 24H (**Engenho Novo, Ilha, Irajá, Maré e Penha**) sob gestão da VIVA RIO.

<https://www.dropbox.com/s/q3pprpyltqo5yr2/09-Set.rar?dl=0>



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, 16 de outubro de 2017 18:04  
**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[64.233.190.27]:25: 250 2.0.0 OK 1508183537  
b37si5630590qtk.315 - gsmtip

## Ana Celestino

---

**De:** Certidao Contratos <certidaocontratos@vivario.org.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 16 de outubro de 2017 17:53  
**Para:** Ana Celestino  
**Assunto:** Re: RT UPA SES 09-2017

Obrigada Ana,

Att  
Elaine

Em 16 de outubro de 2017 17:51, Ana Celestino <[ana.celestino@ecosistemas.com.br](mailto:ana.celestino@ecosistemas.com.br)> escreveu:

Boa Tarde,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos das atividades executadas no mês de Setembro no Projeto UPA 24H (Engenho Novo, Ilha, Irajá, Maré e Penha) sob gestão da VIVA RIO.

<https://www.dropbox.com/s/q3pprpyltqo5yr2/09-Set.rar?dl=0>

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:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 16 de novembro de 2017 19:00  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT SES out - 2017  
**Anexos:** RT UPA Engenho Novo out-2017.pdf; RT UPA Ilha out-2017.pdf

Boa Noite,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos referentes as atividades executadas no mês de outubro de 2017 no Projeto UPA SES (Penha, Irajá, Engenho Novo, Ilha e Maré) sob gestão da VIVA RIO.

1º Envio – Engenho Novo e Ilha

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, 16 de novembro de 2017 19:16  
**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 1510866192  
w197si1955858qkb.32 - gsmtip

## Ana Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 16 de novembro de 2017 19:16  
**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[64.233.190.27]:25: 250 2.0.0 OK 1510866223  
c8si1960057qtc.19 - smtp

## Ana Celestino

---

**De:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 16 de novembro de 2017 19:01  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT SES out - 2017  
**Anexos:** RT UPA Irajá out-2017.pdf; RT UPA Maré out-2017.pdf

Boa Noite,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos referentes as atividades executadas no mês de outubro de 2017 no Projeto UPA SES (Penha, Irajá, Engenho Novo, Ilha e Maré) sob gestão da VIVA RIO.

2º Envio – Irajá e Maré

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:** Ana Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 19 de janeiro de 2018 19:01  
**Para:** 'Certidao Contratos'  
**Assunto:** RT SES nov - 2017  
**Anexos:** RT UPA ENG NOVO Dez-2017.pdf; RT UPA ILHA Dez-2017.pdf

Boa Noite,

Estamos encaminhando os Relatórios Técnicos referentes as atividades executadas no mês de **dezembro** de 2017 no Projeto UPA SES (Penha, Irajá, Engenho Novo, Ilha e Maré) sob gestão da VIVA RIO.

1º Envio: Engenho Novo e Ilha do Governador

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:** sexta-feira, 19 de janeiro de 2018 19:19  
**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 1516395851  
k185si10275882qkf.311 - gsmtip

GCM

Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contratos Engenharia Novo

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contratos Engenharia Novo Instrumentos Contratuais

## TERMO DE CONTRATO

CONTRATO Nº 030/2013

CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A VIVA COMUNIDADE E A ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:

A **VIVA COMUNIDADE**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.856.049/0006-06, com sede na Rua Souza Barros, n.º 70 - Engenho Novo - Rio de Janeiro/RJ - CEP.: 20.961-150, por seu por seu Diretor-Presidente **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, portador da identidade da IFP-RJ 0462255-2 e do CPF N.º 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta Cidade, devidamente representado por seus bastantes procuradores **RUBEM CESAR FERNANDES**, brasileiro, casado, antropólogo, portador da identidade da S.S.P.-SP n.º 3447001 e do C.I.C./MF sob o n.º 869.351.278-15, residente e domiciliado nesta Cidade, e **EDSON LUIZ BENÍCIO LEOCÁDIO**, brasileiro, casado, contador, portador da identidade do I.F.P.-RG n.º 07360793-9 e do C.I.C./MF sob o n.º 724.966.227-91, 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 n.º 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149, 12.º Andar, Niterói - RJ, na pessoa de seu representante legal **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, portador da identidade n.º 04.963.353-0 - IFP/RJ e do CPF/MF sob o n.º 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, 900, Casa 86, Itaipu, Niterói - RJ, na qualidade de **CONTRATADA**.

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:

Contratação de empresa prestadora de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na **UPA - Unidade de Pronto Atendimento de Engenho Novo**, situada na Rua Souza Barros, n.º 70 - Engenho Novo - 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 na Carta-Consulta n.º 010/2012, 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, todas as condições de habilitação e qualificação assumidas na Carta-Consulta n.º 010/2012.

**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 serem 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, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação.
- 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 de qualquer forma 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; e
- 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, com data de início em 01/02/2013 e término em 31/01/2014, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da CONTRATANTE, mediante Termo de Aditamento ao presente Instrumento.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

A descrição dos serviços a serem prestados pela CONTRATANTE constam 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 **R\$ 10.000,00 (Dez mil reais)**, 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 de medições mensais.

**Parágrafo Primeiro** - A Contratada fica obrigada 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 licitante, 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 Comunidade 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 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 NOVA - 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 do Estado da Saúde - SES e o Viva Comunidade, com vistas à operacionalização da gestão e a execução de ações e serviços de saúde, em tempo integral, que assegure 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 Administração 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 Administração;

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 edital 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;

IX - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

X - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

XI - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

XII - 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;

XV - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Contratante decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados.

XVI - 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;

XVII - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

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 o adjudicado 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 licitado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicada oficialmente pela Contratante, após instauração de regular procedimento administrativo.

**Parágrafo Segundo** - Sem prejuízo das demais cominações legais, a licitante poderá ficar impedida de contratar com a Viva Comunidade pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos casos de:

- a) ausência de entrega de documentação exigida para habilitação;
- b) apresentação de documentação falsa para participação no certame;
- c) retardamento da execução do certame, por conduta reprovável do licitante;
- d) não-manutenção da proposta escrita ou lance verbal, após a adjudicação;
- e) comportamento inidôneo;
- f) cometimento de fraude fiscal;
- g) fraudar a execução do Contrato;
- h) falhar na execução do Contrato.

**Parágrafo Terceiro** - Na aplicação das penalidades, a Administração 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 Quatro** - 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. O representante da CONTRATANTE que será o Gestor de Contratos é o Sr. José Augusto de Assis Souza

#### CONTRATANTE - VIVA COMUNIDADE

Ladeira da Glória, 99 - parte, com entrada suplementar pela Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro - Capital - RJ  
Telefone: (21) 7816-3092 ou (21) 2555-3750 - Ramal 3319  
Atenção: Sr. José Augusto de Assis Souza  
E-mail: [joseaugusto@vivacomunidade.org.br](mailto:joseaugusto@vivacomunidade.org.br)

II. A CONTRATADA nomeia o Sra. Lidiane Ferreira Araújo, como seu preposto, que será o interlocutor perante a CONTRANTE, para garantir o cumprimento deste contrato.

#### CONTRATADA - ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

Rua Presidente Backer, n.º 149, 12.º Andar, Icaraí - Niterói - RJ  
Telefone: (21) 2722-6050 / (21) 2524-4305 / (21) 8802-3116  
Atenção: Sra. Lidiane Ferreira Araújo  
E-mail: [lidiane.araujo@ecosistemas.com.br](mailto:lidiane.araujo@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.



Viva Comunidade

Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ  
CEP: 222-10-010  
Tel (55) 21 25553750 ramal3789  
CNPJ: 04.856.049/0001-00




E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 01 de fevereiro de 2013.

  
\_\_\_\_\_  
VIVA COMUNIDADE

  
\_\_\_\_\_  
ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.

TESTEMUNHAS:

1ª)   
\_\_\_\_\_  
Nome: MARCELO ANTÔNIO GALDORFF  
CPF/MF n.º 01990166702

  
\_\_\_\_\_  
Nome: José Augusto de Assis Souza  
CPF/MF n.º 109.137.717-08



**TERMO DE SIGILO PARA PESSOA  
JURÍDICA OU FÍSICA SEDIADA NO  
BRASIL**

São partes neste instrumento:

**PRIMEIRO TRANSIGENTE: VIVA COMUNIDADE**, entidade civil de fins não econômicos, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.856.049/0006-06, com sede na Rua Souza Barros, n.º 70 - Engenho Novo - Rio de Janeiro/RJ - CEP.: 20.961-150, por seu por seu Diretor-Presidente **SEBASTIÃO CORREIA DOS SANTOS**, brasileiro, divorciado, portador da identidade da IFP-RJ 0462255-2 e do CPF N.º 463.219.347-04, residente e domiciliado nesta Cidade, devidamente representado por seus bastantes procuradores **RUBEM CESAR FERNANDES**, brasileiro, casado, antropólogo, portador da identidade da S.S.P.-SP n.º 3447001 e do C.I.C./MF sob o n.º 869.351.278-15, residente e domiciliado nesta Cidade, e **EDSON LUIZ BENÍCIO LEOCÁDIO**, brasileiro, casado, contador, portador da identidade do I.F.P.-RG n.º 07360793-9 e do C.I.C./MF sob o n.º 724.966.227-91, residente e domiciliado nesta Cidade.

**SEGUNDO TRANSIGENTE: ECO - EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**, inscrita no CNPJ-MF n.º 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149, 12.º Andar, Niterói - RJ, na pessoa de seu representante legal **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, portador da identidade n.º 04.963.353-0 - IFP/RJ e do CPF/MF sob o n.º 784.246.907-53, residente e domiciliado na Estrada do Engenho do Mato, 900, Casa 86, Itaipu, Niterói - RJ.

Os quais a partir do presente vêm inicialmente tecer as CONSIDERAÇÕES a seguir:

- que a 2ª Transigente desenvolverá para a 1ª transigente, serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na **UPA - Unidade de Pronto Atendimento de Engenho Novo**, situada na Rua Souza Barros, n.º 70 - Engenho Novo - Rio de Janeiro.
- 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:



Viva Comunidade

Endereço: Ladeira da Glória 99, parte Glória-RJ

CEP: 22210-010

Tel (55) 21 25553750 ramal: 3789

CNPJ: 04.856.049/0001-00

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

Para os fins deste instrumento, entende-se por:

- 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 Comunidade, 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 Comunidade; ou  
d) forem necessariamente divulgadas pela Viva Comunidade, 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 Comunidade, 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 Comunidade 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 a Viva Comunidade.



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 02 (duas) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio de Janeiro/ RJ, 01 de fevereiro de 2013.

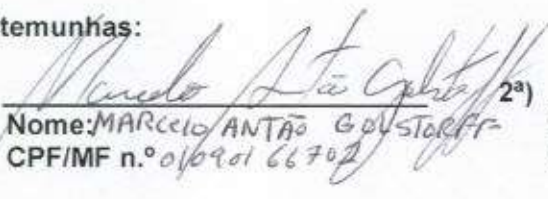
  
\_\_\_\_\_  
1º Transigente  
VIVA COMUNIDADE

  
\_\_\_\_\_  
2º Transigente


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

#### Testemunhas:

1ª)

  
Nome: MARCELO ANTÃO GÓTSCHOFF  
CPF/MF n.º 01090166762

2ª)

  
Nome: José Augusto de Assis Souza  
CPF/MF n.º 109.137.717-08



## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. INTRODUÇÃO

O presente Projeto Básico refere-se à descrição dos serviços especializados em tecnologia de informação para a implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h.

Gerada a partir do Edital de Seleção nº 001/2012 da Secretaria de Estado de Saúde – SES, esta demanda foi formalizada com a contratação de entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social na área de atuação de Unidades de Pronto Atendimento – UPA 24h no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, a **OS VIVA COMUNIDADE**, para a gestão, operacionalização e execução dos serviços de saúde em Unidades de Pronto Atendimento – UPA 24h, organizadas em lotes conforme a região pertencente ao Estado do Rio de Janeiro, de acordo com especificações, quantitativos, regulamentação do gerenciamento e execução de atividades e serviços de saúde e demais obrigações especificadas no Termo de Referência.

O **Lote 5** (Edital de Seleção nº 001/2012 da Secretaria de Estado de Saúde – SES) sob gestão da Viva Comunidade refere-se as Unidades de Pronto Atendimento UPA 24h da **Maré, Ilha do Governador, Irajá, Penha e Engenho Novo**.

A implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h tem como principal prerrogativa o atendimento aos indicadores para avaliação dos serviços, conforme especifica o Edital supracitado.

Os indicadores que atendam as metas quantitativas serão gerados com base na produção mensal de atendimentos médicos por Unidade de Pronto Atendimento, devendo ter registrados os atendimentos médicos/dia/UPA 24h, estimados em 300 (trezentos) por dia, com tolerância de 25% abaixo ou acima.

Os indicadores de desempenho que atendam as metas qualitativas serão avaliados mensalmente de forma dicotômica (cumpriu a meta / não cumpriu a meta) e pontuados, conforme o quadro abaixo:

**Quadro 1:** Indicadores de Desempenho por UPA 24h.

Nº	Indicadores	Metas	Memória de cálculo	Pontos / Mês
1	Taxa de Satisfação dos Usuários	$\geq 80\%$	(Número de usuários satisfeitos / Total de usuários) X 100	10
2	Taxa de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento	$=100\%$	(Total de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento / Total de atendimentos) X 100	9

3	Tempo máximo de atendimento do usuário classificado como Risco Vermelho	<=5 minutos (100% dos usuários classifica dos neste risco)	(Soma do tempo de espera, em minutos, desde a chegada do usuário classificados como Risco Vermelho até seu efetivo atendimento médico / Total de usuários classificados como Risco Vermelho) X 100	9
4	Taxa de transferência de usuários	<=1%	(Total de usuários transferidos / Total de usuários atendidos) X 100	10
5	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	(Total de prontuários revisados pela Comissão de Óbito / Total de prontuários de usuários que vieram a óbito) X 100	8
6	Taxa de Revisão de Prontuários, pela CCIH	100%	(Total de prontuários de usuários com infecção revisados pela CCIH / Total de prontuários de usuários com infecção) X 100	8
7	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	>=90%	(Total de prontuários das salas amarela e vermelha revisados / Total de prontuários das salas amarela e vermelha) X 100	10
8	Taxa de usuários adultos classificados quanto ao risco, por enfermeiro	=>70%	(Total de usuários classificados quanto ao risco por enfermeiro / total de usuários registrados) X 100	10
9	Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Verde desde o acolhimento <= 50 minutos (medido desde o acolhimento ao atendimento médico)	>=80% dos usuários classifica dos neste risco	(Total do tempo entre o acolhimento e o atendimento médico de usuários classificados como Risco Verde / Total de usuários classificados como Risco Verde) X 100	9




10	Tempo máximo de espera para usuários classificados com Risco Amarelo <=30 minutos (medido desde o acolhimento ao atendimento médico)	>=90% dos usuários classificados dos neste risco	(Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo <=30 minutos, desde o acolhimento / Total de usuários atendidos e classificados como Risco Amarelo) X 100	9
11	Taxa de profissionais médicos cadastrados no CNES	100%	(Total de profissionais médicos cadastrados no CNES / Total de profissionais médicos contratados) X 100	8

Esta iniciativa permitirá também gerir todos os outros indicadores suscitados no atendimento oferecido aos usuários, como já acontece na gestão e prestação de contas da UPA Rocinha.

Da mesma forma, deverá a contratada realizar as customizações no Sistema necessárias ao atendimento de novos indicadores, ou adequações dos já existentes, nos prazos estabelecidos pela Contratante para atender a SES-RJ.

A estrutura de implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, deverá obedecer às prioridades identificadas pela Viva Comunidade ao longo de sua gestão, sendo as mesmas adequadas aos Módulos que compõem o software, conforme descritos neste Projeto Básico.

## 2. OBJETO

Contratação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico nas Unidades de Pronto Atendimento - UPA 24h **Maré, Ilha do Governador, Irajá, Penha e Engenho Novo**, sob gestão da OS Viva Comunidade.

## 3. DA VISTA TÉCNICA (FACULTADA)

- 3.1. É facultada a visita as Unidades, onde serão prestados os serviços, para fins de vistoria prévia das condições, das instalações, da capacidade dos equipamentos e tudo o que seja concernente a elaboração da proposta. Desta forma, não serão aceitas quaisquer alegações de desconhecimento como justificativa para a não execução dos mesmos.
- 3.2. Fica facultada também, a Visita Técnica a Unidade da Rocinha, com vistas a dar a Licitante, o conhecimento da estrutura já adotada para o Sistema de Informação pela Viva Comunidade.
- 3.3. Para marcar o dia e o horário da visita, os proponentes deverão contatar a Viva Comunidade, no horário das 09:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, entre os dias 20 e 25/09/2012, através do telefone (21) 2584-1868, com o Sr. Daniel Maia.
- 3.4. A vistoria prévia poderá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data limite para o envio da proposta, não haverá agendamento de visita após essa data;



- 3.5. Na visita será fornecida aos proponentes a Declaração de Visita (Anexo II) atestando que a Licitante visitou e vistoriou as condições, instalações, capacidade dos equipamentos e outros aspectos físicos necessários à prestação dos serviços nas Unidades.
- 3.6. A não realização da vistoria prévia não acarretará na inabilitação da Licitante.
- 3.7. A Licitante deverá fazer-se representar mediante prova de representatividade legal pelos atos constitutivos, apresentação de procuração pública ou particular com firma reconhecida do emitente e cópias das cédulas de identidade do emitente e do outorgado. Todas as cópias deverão estar autenticadas.

#### **4. DO SISTEMA CEDIDO – UPA 24H (Versão Paperless full)**

- 4.1. Os Sistemas possuem Interface Web e permitem integração, aceitando total correlação entre as suas várias características e funcionalidades.
- 4.2. Os Sistemas foram desenvolvidos com tecnologia moderna de desenvolvimento de software e Internet, possibilitando o: Acesso a Internet; Total Integração; Alta disponibilidade; Segurança de Acesso e possibilidade de Integração com Sistemas Legados.

#### **4.3. DA LICENÇA DO SOFTWARE**

- 4.3.1. A Licença de Uso dos Softwares, cuja cessão foi feita pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro – SES será entregue para instalação com a documentação original do fabricante da solução com as informações que comprovam o perfeito atendimento aos requisitos.
- 4.3.2. O software proposto contém originalmente todas as funcionalidades e todos os módulos requisitados. Não serão admitidas personalizações e ou adaptações no software proposto, sem a prévia autorização da Viva Comunidade.
- 4.3.3. As licenças de uso foram cedidas em quantidades suficientes para a plena execução do projeto, sem ônus para a Viva Comunidade.
- 4.3.4. As licenças de uso mencionadas deverão ser instaladas a partir da assinatura do contrato e da disponibilização dos equipamentos com sistema operacional e ou banco de dados e infraestrutura de rede elétrica e lógica, mediante solicitação da Coordenação Geral do Projeto ou a quem a Viva Comunidade tenha designado.

#### **4.4. MÓDULOS**

- 4.4.1. Todas as Funcionalidades deverão ser implantadas, conforme modelo adotado pela SES, cuja responsabilidade de uso da cessão dos softwares é declarada pela Viva Comunidade para a contratação do objeto deste Projeto Básico.

#### **4.4.2. URGÊNCIA & EMERGÊNCIA**

##### **4.4.2.1. RECEPÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO**

- 4.4.2.1.1. Registrar acolhimento e classificação de risco dos pacientes atendidos, mediante critérios clínicos e em conformidade com as políticas do Ministério da Saúde;
- 4.4.2.1.2. Gerar boletim de atendimento;
- 4.4.2.1.3. Identificar os atendimentos por origem dos pacientes.
- 4.4.2.1.4. Inscrever o paciente nas filas de atendimento concernentes ao risco classificado.
- 4.4.2.1.5. Manter as filas para atendimento;

4.4.2.1.6. Proceder à chamada automática de paciente indicando a localização do local de chamada.

#### **4.4.2.2. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

4.4.2.2.1. Visualizar a fila de atendimento por ordem de chegada e critério de gravidade e de acordo com o local de atendimento do profissional;

4.4.2.2.2. Indicar a situação do atendimento.

4.4.2.2.3. Permitir o registro do atendimento de emergência: história clínica, exame físico, antecedentes pertinentes, diagnóstico, evolução, solicitação de pareceres, encaminhamentos.

4.4.2.2.4. Solicitar exames laboratoriais e de imagens;

4.4.2.2.5. Prescrever medicações e emitir receituários.

4.4.2.2.6. Permitir acessar resultados de exames após a liberação do profissional responsável.

4.4.2.2.7. Alocar pacientes nos leitos de urgência / emergência.

4.4.2.2.8. Manter o histórico de atendimentos realizados

4.4.2.2.9. Registrar o tipo de alta do paciente, incluindo transferências e remoções com indicação de unidade de destino;

4.4.2.2.10. Gerar relatórios com todos dados cadastrados do paciente tais como idade, sexo, procedimentos, CID, tipo de alta, procedência, dentre outros.

#### **4.4.2.3. LABORATÓRIO**

4.4.2.3.1. Verificar a fila de solicitações;

4.4.2.3.2. Proceder ao registro de coleta do material para exames;

4.4.2.3.3. Permitir a interface com equipamentos de análises clínicas;

4.4.2.3.4. Permitir a consulta e impressão dos laudos liberados.

#### **4.4.2.4. SALA DE PROCEDIMENTOS**

4.4.2.4.1. Verificar fila de solicitações de medicações.

4.4.2.4.2. Verificar histórico de medicações administradas.

4.4.2.4.3. Proceder à checagem de itens de prescrição;

4.4.2.4.4. Lançar procedimentos complementares ao atendimento médico.

#### **4.4.3. CONTROLE DE ESTOQUE E COMPRAS**

4.4.3.1. Permitir cadastramento de produtos.

4.4.3.2. Permitir cadastramento de Fabricantes.

4.4.3.3. Permitir cadastramento de Fornecedores.

4.4.3.4. Permitir cadastramento de associação fabricante produto.

4.4.3.5. Permitir cadastramento de associação fornecedor produto.

4.4.3.6. Permitir a criação de tipo de entrada, identificando se sensibiliza ou não o preço médio do produto.

4.4.3.7. Permitir controle de entrada de produtos, com identificação do tipo de Entrada (aquisição, doação, devolução, entre outros).

4.4.3.8. Permitir Inventário.

4.4.3.9. Permitir Inventário Selecionado, ou seja, com escolha de somente um ou mais produtos ou depósitos.

4.4.3.10. Permitir a criação de Tipos de Saída de produto do almoxarifado.

4.4.3.11. Permitir controle de saída de medicamentos e materiais por prescrição.

4.4.3.12. Permitir controle de saída de produto por receituário.

4.4.3.13. Permitir controle de saída de produto por perda.

4.4.3.14. Permitir controle de saída de produto por transferência.

4.4.3.15. Permitir controle de estoque de diversas instituições de armazenamento integradas e em rede.

4.4.3.16. Permitir controle de data de validade de produtos.

- 4.4.3.17. Permitir controle de produtos por lotes de fabricação.
- 4.4.3.18. Permitir rastreabilidade do produto da Nota de Entrada a Nota de Saída.
- 4.4.3.19. Permitir controle de estoque mínimo e máximo de produtos.
- 4.4.3.20. Permitir estabelecimento e controle de ponto de ressuprimento, com emissão de alertas.
- 4.4.3.21. Permitir Alertas de produto em estoque mínimo.
- 4.4.3.22. Permitir Cancelamento de compras.
- 4.4.3.23. Permitir registro de estimativa de preços de produtos de uma compra.
- 4.4.3.24. Permitir registro de cotação de preços de produtos de uma compra.
- 4.4.3.25. Permitir Consulta de preços de produtos por fornecedor.
- 4.4.3.26. Permitir Controlar solicitações pendentes por setor, comprador e data prevista de entrega.
- 4.4.3.27. Permitir Emissão de cartas convite dos fornecedores dos produtos e serviços.
- 4.4.3.28. Permitir emissão de ordens de compras de produtos e serviços.
- 4.4.3.29. Permitir Geração de uma solicitação de compra para ressuprimento baseando-se nas análises de consumo, de estoque físico e virtual.
- 4.4.3.30. Gerar Relatório com dados sobre os preços e entrega, praticados anteriormente.
- 4.4.3.31. Gerar Relatório de acompanhamento de orçamento de compras.
- 4.4.3.32. Gerar Relatório e consulta ao mapa comparativo de preços, com informações necessárias à decisão e sugestão da melhor condição de compra.
- 4.4.3.33. Gerar Solicitação de compras.
- 4.4.3.34. Permitir o registro de contrato com fornecedor, a partir de uma compra realizada.
- 4.4.3.35. Permitir emissão de espelho de empenho, para entregar ao fornecedor
- 4.4.3.36. Permitir controle de saldo físico e financeiro de processo de compra.
- 4.4.3.37. Permitir o controle de saldo físico e financeiro de contrato.
- 4.4.3.38. Permitir o controle físico e financeiro de empenho.
- 4.4.3.39. Permitir o controle físico e financeiro do item do empenho.

#### **4.4.4. ALMOXARIFADO / FARMÁCIA**

- 4.4.4.1. Permitir o envio eletrônico para a farmácia das prescrições dos profissionais de saúde.
- 4.4.4.2. Permitir que as prescrições sejam aprovadas pelo farmacêutico.
- 4.4.4.3. Permitir Cadastrar materiais e medicamentos.
- 4.4.4.4. Permitir Controle de estoque, de lotes e validades.
- 4.4.4.5. Controlar os tipos de fornecimentos.
- 4.4.4.6. Permitir a solicitação de materiais e medicamentos.
- 4.4.4.7. Permitir a montagem de uma lista de materiais a ser solicitado.
- 4.4.4.8. Permitir a monitoração das solicitações.
- 4.4.4.9. Permitir a liberação parcial, completa ou rejeição da solicitação.
- 4.4.4.10. Integração com o controle de estoque.
- 4.4.4.11. Baixa do estoque automática ao término da transação (solicitação, liberação, recebimento).
- 4.4.4.12. Administração de estoques por cotas de reposição nos postos de enfermagens e farmácias satélites.
- 4.4.4.13. Calcular: Estoque Máximo, Estoque Mínimo, Quantidade Ponto de Pedido, Quantidade Demanda, Tempo de Reposição.
- 4.4.4.14. Permitir Controle da validade dos medicamentos por lote e

fabricante.

- 4.4.4.15. Permitir Controle de devoluções e atualização das posições dos estoques.
- 4.4.4.16. Permitir Controle de doações e notas fiscais.
- 4.4.4.17. Permitir Controle de empréstimos.
- 4.4.4.18. Permitir Controle dos gastos de produtos por paciente.
- 4.4.4.19. Permitir Disponibilização na farmácia das prescrições realizadas nos postos.
- 4.4.4.20. Permitir Entrada de produtos no estoque a partir de ordens de compras, notas, doações, empréstimos ou consignados.
- 4.4.4.21. Gerar ficha de estoque por item contendo movimentação detalhada do produto.
- 4.4.4.22. Gerar ordens de compras a partir de sugestão eletrônica de pedido.
- 4.4.4.23. Permitir Gerenciamento da localização e saldos dos produtos nos sub-estoques.
- 4.4.4.24. Permitir Identificação de produtos sem movimentação.
- 4.4.4.25. Permitir Controle de entregas parciais de pedidos de compras.
- 4.4.4.26. Emitir Relatório de curva ABC dos produtos por importância de valores.
- 4.4.4.27. Permitir Transferência de produtos entre os sub-estoques.
- 4.4.4.28. Permitir Transferência de produtos entre unidades com controle de recebimento pela Unidade destino.
- 4.4.4.29. Permitir auditoria detalhada de consumo.

#### **4.4.5. B.I. (BUSINESS INTELLIGENCE)**

- 4.4.5.1. Rodar sem a necessidade de construção de Data Warehouse ou Data Marts.
- 4.4.5.2. Rodar sem a necessidade de uso de mecanismos OLAP de banco de dados;
- 4.4.5.3. Acessar dados on-line diretamente das fontes de dados (SGBD, arquivos texto, CSV ou fontes ODBC);
- 4.4.5.4. Apropriar dados de base institucionais do SUS, como AIH e SIA
- 4.4.5.5. Planilha de controle de pagamento aos prestadores de serviço
- 4.4.5.6. Acessar painéis gerenciais dinamicamente via web browser sem a necessidade de instalação de plugins (full web);
- 4.4.5.7. Possibilitar análise de dados e informações através da rede interna, web ou off-line;
- 4.4.5.8. Possuir interface rica e interativa para acesso e navegação nos painéis via web;
- 4.4.5.9. Possuir ferramenta integrada de ETL;
- 4.4.5.10. Possuir ferramenta integrada de criação e controle de JOBS;
- 4.4.5.11. Possuir ferramenta integrada de envio de alertas administrativos e gerenciais por e-mail;
- 4.4.5.12. Permitir que os processos ETL sejam construídos sem a necessidade de uso de linguagem de programação;
- 4.4.5.13. Possuir ferramenta integrada de exploração de dados;
- 4.4.5.14. Possuir ferramenta integrada de geração de relatórios com acesso e visualização via web browser;
- 4.4.5.15. Permitir construção de painéis gerenciais combinando múltiplas pastas, tabelas, gráficos, indicadores;
- 4.4.5.16. Permitir inserir labels nos painéis.
- 4.4.5.17. Permitir configurar fontes (tipo, tamanhos, cores).
- 4.4.5.18. Possuir repositório centralizado de metadados e objetos de informação.

- 4.4.5.19. Permitir separação de forma transparente de dados e metadados.
- 4.4.5.20. Possuir controle de conteúdo e acesso por usuário, grupos de usuário e perfil de informação.
- 4.4.5.21. Acesso por nível mínimo de informação (colunas de dados) por usuário/grupo.
- 4.4.5.22. Acesso por cenário e visão por usuário/grupo;
- 4.4.5.23. Permitir compartilhar informações e visões com outros usuários/grupos.
- 4.4.5.24. Permitir controlar o acesso às aplicações, fontes de dados, repositório de "metadados", objetos e painéis.
- 4.4.5.25. Permitir criar, analisar e compartilhar informações sem a necessidade de conhecimento técnico avançado.
- 4.4.5.26. Permitir automatizar os processos de atualização de dados e informações por meio de agenda de serviços.
- 4.4.5.27. Gerenciar a preparação e entrega de informações analíticas no servidor, estações de rede, intranet ou e-mail.

#### **4.4.6. GEOPROCESSAMENTO**

- 4.4.6.1. Incorporada aos sistemas cedidos, gerar a visualização espacial de informações sintéticas, analíticas e gerenciais.
- 4.4.6.2. A integração de mapas vetoriais e gráficos deverá oferecer aos gestores uma interface amigável, didática e de fácil compreensão para análise da distribuição ou ocorrência de determinado tema por área, com rápida visualização e localização de um fato ou índice.
- 4.4.7. Todos os itens acima descritos referem-se às funcionalidades dos Sistemas cedidos pela SES e são obrigatórios.

### **5. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS**

- 5.1. Os serviços de Implantação, Treinamento e suporte técnico estarão disponíveis por 12 (doze) meses a partir da assinatura do "Termo de Implantação do Sistema".

#### **5.2. IMPLANTAÇÃO**

- 5.2.1. A Contratada deverá implantar o Sistema, com todas as suas funcionalidades, nos locais definidos pela Viva Comunidade, realizando o treinamento dos seus usuários tendo como conteúdo a configuração e parametrização dos módulos a serem utilizados e a operação assistida durante todo o período da etapa de implantação.
- 5.2.2. A contagem do prazo será iniciada a partir da disponibilização de infraestrutura de rede elétrica, lógica e equipamentos para implantação dos sistemas (computadores, impressoras e outros periféricos), de responsabilidade da Contratante.
- 5.2.3. O processo de Implantação deverá conter no mínimo as seguintes atividades:
  - 5.2.3.1. Elaboração de "Plano de Trabalho" abrangendo todas as atividades que compõem o Projeto e sua execução;
  - 5.2.3.2. Apresentação de "Cronograma de Trabalho" coerente com o Plano de Trabalho apresentado e indicando as atividades relacionadas ao processo de Implantação, Treinamento, Operação Assistida e demais itens integrantes do contrato a ser celebrado;
  - 5.2.3.3. Reunião de abertura do Projeto em cada Unidade;
  - 5.2.3.4. Criação das tabelas e parâmetros dos sistemas aplicativos;
  - 5.2.3.5. Acompanhamento e orientação para sanar dúvidas de uso antes da implantação;





- 5.2.4. Este processo será acompanhado e fiscalizado pela equipe de implantação definida pela Viva Comunidade.

### 5.3. TREINAMENTO

- 5.3.1. O treinamento deverá abranger: a configuração e parametrização dos módulos do software, capacitação dos usuários na utilização das funcionalidades, capacitação das equipes de Coordenação da Viva Comunidade na utilização das funcionalidades de acompanhamento e gestão durante todo o período do Projeto.
- 5.3.2. A Contratada deverá se responsabilizar pelo treinamento de novos usuários que venham a ser contratados pela OSS Viva Comunidade, durante todo o período de contrato, sem ônus para a Contratante.
- 5.3.3. O Cronograma de Treinamento deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato e deve contemplar, no mínimo, os seguintes elementos: Os módulos de treinamento para cada perfil de usuário; Conteúdo programático; Cronograma de execução e Formulário de Avaliação do treinamento.
- 5.3.4. O planejamento deverá ser aprovado pela Coordenação do Projeto e pela equipe da Viva Comunidade.
- 5.3.5. As aulas serão ministradas nas dependências das UPAS (in loco) ou se for o caso em local fornecido pela contratada, e que em qualquer dos casos, deverá ser apropriado à realização do programa de treinamento, com adequado mobiliário e conforto térmico, acústico e de luminosidade, em ambiente seguro e que possua todos os insumos, os materiais, os equipamentos e os softwares para o perfeito desempenho das atividades de treinamento.
- 5.3.6. Os instrutores deverão ser habilitados para aplicação de processo de treinamento e possuir experiência mínima de 01 (um) ano em treinamento de usuários na área de saúde, cuja comprovação se dará por meio de declaração da Contratada informando a devida experiência do instrutor.
- 5.3.7. O treinamento será realizado em dias úteis consecutivos, com no máximo 08 (oito) horas de aula ao dia para cada turma, a ser determinado de acordo com a disponibilidade de cada Setor das UPAS e da Viva Comunidade.

### 5.4. MANUTENÇÃO DO SISTEMA

- 5.4.1. Corresponde ao Suporte Técnico para sanar dúvidas relacionadas à instalação, configuração e uso do software ou para correções de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato.
- 5.4.2. As ações corretivas no software identificadas como necessárias, deverão ser formalizadas a Viva Comunidade que as solicitará a SES, proprietária do software.
- 5.4.3. A manutenção e suporte em seus diversos níveis deverão estar disponíveis também por meio de serviço de Help Desk (0800).
- 5.4.4. O serviço de Suporte Técnico deverá atender ao Acordo de Níveis de Serviços para a solução de problemas reportados pela Viva Comunidade. Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento.
- 5.4.5. Especificação técnica do nível de serviço:

**Tabela 2:** Nível de Severidade.



Nível de Severidade	Características	Nível de Serviço		Cobertura
		1º contato técnico	Esforço para solução	
<p><b>1</b></p> <p><b>Impacto operacional alto</b></p>	<p>Problemas nesta categoria terão uma ou mais das seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A aplicação não pode ser executada</li> <li>• A execução da aplicação é interrompida subitamente ou fica bloqueada</li> <li>• A performance do sistema em geral é severamente prejudicada devido ao erro</li> <li>• Funcionalidades críticas do sistema não estão disponíveis ou alguma funcionalidade vital está inacessível devido ao erro e não existe solução de contorno.</li> </ul>	Remoto e imediato, com presença física em até 4h, após avaliação a partir da abertura do chamado.	Ininterrupto	Conforme o serviço contratado
<b>Observação</b>	<p>✓ O atendimento a chamados de Severidade 01 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos.</p> <p>✓ Se após 04 (quatro) horas de iniciado o atendimento remoto a um chamado com Severidade 01 não tiver sido restabelecido o serviço afetado, o atendimento on site deverá ser iniciado em no máximo uma hora depois de esgotado o prazo de 04 (quatro) horas de atendimento remoto.</p>			
<p><b>2</b></p> <p><b>Impacto operacional com solução de contorno</b></p>	<p>Problemas nesta categoria terão uma ou mais das seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erro que pode causar perda de serviço ou que requer uma solução de contorno para recuperação da operação</li> <li>• A performance da aplicação é prejudicada devido ao erro.</li> </ul>	Remoto e imediato, com presença física em até 6h, se necessária	Conforme necessário	24 x 7 ou 9 x 5, conforme o serviço contratado
<b>Observação</b>	<p>✓ Os chamados classificados com Severidade 02 serão atendidos num prazo de até 06 (seis) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da Contratada com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 48 horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado.</p> <p>✓ O atendimento a chamados classificados com Severidade 02 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços, equipamentos e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados.</p>			




<p><b>3</b></p> <p><b>Impacto operacional médio</b></p>	<p>Problemas nesta categoria terão uma ou mais das seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erro no sistema que não causa perda de serviço ou impacto nas funcionalidades definidas para o sistema.</li> <li>• A aplicação apresenta um comportamento incorreto, porém com baixo impacto no funcionamento do sistema como um todo.</li> </ul>	<p>Remoto e imediato com presença física em até 8h, se necessária.</p>	<p>Conforme necessário</p>	<p>9 x 5, para todos os casos.</p>
<p><b>Observação</b></p>	<p>✓ Os chamados classificados com Severidade 03 serão atendidos num prazo de até 08 (oito) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da Contratada com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 72 (setenta e duas) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado.</p> <p>✓ Os chamados classificados com Severidade 03, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalonados para nível de Severidade 02, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como os prazos serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.</p>			
<p><b>4</b></p> <p><b>Impacto operacional baixo</b></p>	<p>Pedido de informação</p>	<p>Remoto em até 12h</p>	<p>Conforme a demanda</p>	<p>9 x 5, para todos os casos</p>
<p><b>Observação</b></p>	<p>✓ Os chamados classificados com Severidade 04 deverão ser atendidos em no máximo 120 (cento e vinte) horas após a sua abertura.</p>			

- 5.4.5.1. A contratada deverá garantir o atendimento dos chamados de manutenção corretiva dentro dos prazos de atendimentos descritos na tabela acima, de acordo com a classificação no nível de severidade.
- 5.4.5.2. Será considerado aberto um chamado técnico para cada problema reportado aquele chamado registrado em sistema próprio (Service Desk) da contratada ou através do Help Desk(0800). Este chamado terá a indicação de data, hora da abertura e identificador que serão repassados ao técnico da Viva Comunidade que efetuar o chamado, para que seja feita a verificação dos tempos de atendimento.
- 5.4.5.3. Todos os custos de deslocamentos, alimentação e hospedagem de representantes da Contratada serão de sua inteira responsabilidade, não cabendo a Viva Comunidade qualquer ônus adicional;
- 5.4.5.4. A contratada deverá oferecer relatórios mensais de acompanhamento de chamados, contendo a descrição dos mesmos, a solução adotada e indicadores de desempenho (por exemplo, tempo entre a abertura e o início da solução, tempo gasto para a conclusão do atendimento, entre outros).

## 5.5.SUPORTE TÉCNICO

- 5.5.1. Suporte Local: Quando não for possível ou plausível a realização de atividades de Suporte Técnico Remoto, a Contratada deverá realizar o Suporte Técnico Local, *on site*. Os serviços de suporte técnico no local objetivam garantir o funcionamento ininterrupto do sistema, para atendimento das




necessidades, sendo estes serviços solicitados sob demanda, por meio de solicitação de serviço.

- 5.5.2. **Manutenção Preventiva:** Entende-se como sendo os serviços programados para manter os softwares funcionando em condições normais, tendo como objetivo diminuir as possibilidades de paralisação, compreendendo: manutenção em programas que comprometam o bom funcionamento, modificações necessárias com objetivo de atualização, ajustagem, configuração, inspeção, e testes, entre outras ações que garantam a operacionalidade dos sistemas.
- 5.5.3. **Manutenção Corretiva:** Entende-se como sendo os serviços de alterações nos softwares e configurações que busquem eliminar os defeitos existentes nos programas e rotinas dos mesmos. Esses serviços ocorrerão a partir da resposta aos diagnósticos de problema apresentados à Viva Comunidade.
- 5.5.4. **Manutenção Emergencial:** São entendidos como os serviços necessários para correção de problemas que ocasionem a paralisação parcial ou total dos sistemas da Unidade de Saúde.
- 5.5.5. A Viva Comunidade indicará um colaborador como "responsável pela referência técnica" para o acompanhamento do processo de implantação, que devera validar o Relatório de Acompanhamento a ser apresentado pela contratada mensalmente.
- 5.5.6. O profissional indicado será responsável pela fiscalização do processo de implantação e Operação Assistida, que juntamente, com a equipe de Coordenação do Projeto, acompanhará os resultados e o desempenho dos serviços.

## 6. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 6.1. A execução se dará por meio de Operação Assistida e, por isso entende-se como: o serviço de apoio presencial e/ou remoto, prestado pela Contratada à Viva Comunidade, durante e imediatamente após a entrada do Sistema em operação. Trata-se de um serviço que compreende operação, manutenção e suporte aos usuários dos sistemas computacionais cedidos.
- 6.2. O serviço de operação assistida compreende as tarefas de acompanhamento e apoio aos usuários (UPA Maré, Ilha do Governador, Irajá, Penha e Engenho Novo), na execução das seguintes atividades:
  - 6.2.1. Cadastramento de usuários e manutenção de logins e senhas;
  - 6.2.2. Programação das paradas de manutenção preventiva;
  - 6.2.3. Acompanhamento das mensagens do sistema e acionamento das equipes de suporte sempre que houver algum alarme do sistema;
  - 6.2.4. Suporte a definição e implementação de rotinas do ambiente assistido;
  - 6.2.5. Monitoramento e testes de campo remoto de acesso e estresse;
  - 6.2.6. Treinamento e capacitação no uso dos aplicativos;
  - 6.2.7. Operação de aplicativos e sistemas de informação;

## 7. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

- 7.1. Para fins de plena execução do objeto contratado, o cronograma de desembolso estará atrelado à formalização de contratação da Viva Comunidade pela SES-RJ, para cada UPA.



## 8. DA FISCALIZAÇÃO

- 8.1. Considera-se como responsável pela fiscalização dos serviços a Equipe Técnica de Setor de Sistema Informação da OSS Viva Comunidade, a qual indicará o(s) responsável(is) técnico(s) pelos atos de fiscalização, acompanhamento e controle do contrato.

### Gestão de Contratos Viva Comunidade



Emp.



**CONTRATO Nº 088/2016**

**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:**

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 na 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 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 nº 39.185.269/0001-25, com sede na Rua Presidente Backer, n.º 149 - Sala 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1201, 1202, 1203, 1204, 1205, 1301 e 1302, Icaraí - Niterói - RJ, CEP:24.220-045, na pessoa de seu representante legal **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da carteira de identidade n.º 04.364.792-4, expedida pelo IFP e do CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34, residente e domiciliado a Rua Itapuca, nº 169 Casa 4 - Ingá - Niterói - RJ, na qualidade de **CONTRATADA**, celebram este contrato pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

Contratação de serviços especializados em tecnologia de informação para a implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h. A 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. Os indicadores que atendam as metas quantitativas serão gerados com base na produção mensal de atendimentos médicos por Unidade de Pronto Atendimento.

**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:

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)

- 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:

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



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 09(nove) meses, com data de início em 01/04/2016 e término em 31/12/2016, 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 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\$ 63.000,00(sessenta e três mil reais), cuja parcela mensal será de R\$ 7.000,00 (sete 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

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





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** - 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:

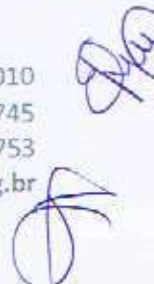
Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, caso haja prorrogação contratual, após o prazo total de vigência de 12 (doze) meses.

- 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:

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



- 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 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.

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



**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. Ana Maria Celestino, 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: 6150  
Atenção: Sra. Ana Maria Celestino  
E-mail: [ana.celestino@ecosistemas.com.br](mailto:ana.celestino@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, 01 de abril de 2016.

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)

  
VIVA RIO

  
ECO - EMPRESA DE CONS. E ORGANIZAÇÃO EM SIST. E EDITORAÇÃO LTDA.

TESTEMUNHAS:

1º)   
Nome: FERNANDO DE VILVA FERREIRA  
CPF/MF n.º 013.588.997-33

2º)   
Nome: Elaine Rocha  
Matricula: 114240  
Contratos  
VIVA RIO  
CPF/MF n.º 120.082.897-61

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

O presente Projeto Básico refere-se à descrição dos serviços especializados em tecnologia de informação para a implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h. A 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. Os indicadores que atendam as metas quantitativas serão gerados com base na produção mensal de atendimentos médicos por Unidade de Pronto Atendimento.

Os indicadores de desempenho que atendam as metas qualitativas serão avaliados mensalmente de forma dicotômica (cumpriu a meta / não cumpriu a meta), conforme o quadro abaixo:

Quadro 1: Indicadores de Desempenho por UPA 24h.

Nº	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	METAS
1	Taxa de Satisfação dos Usuários	Total de usuários satisfeitos (alternativas - Bom e Ótimo) atendidos na unidade de saúde	80%
		Total de usuários que foram pesquisados no período em análise	
2	Taxa de prontuários médicos corretamente finalizados	Total de prontuários finalizados corretamente após atendimento	100%
		Total de Atendimentos	
3	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão pela Comissão de Óbito	Total de prontuários revisados pela Comissão de Revisão de Óbito	100%
		Total de prontuários de usuários que vieram a óbito	
4	Taxa de Revisão de Prontuários, pela Comissão de CCIH	Total de prontuários de usuários com infecção revisados pela CCIH	100%
		Total de prontuários de usuários com infecção	
5	Taxa de revisão de prontuários das salas amarela e vermelha	Total de prontuários revisados das salas amarela e vermelha	90%



	vermelha	Total de prontuários das salas amarela e vermelha	
6	Taxa de usuários adultos classificados quanto ao risco pelo enfermeiro	Total de usuários classificados quanto ao risco por enfermeiro	70%
		Total de usuários registrados	
7	Taxa de usuários classificados como risco vermelho com tempo máximo de espera para atendimento < 5 minutos	Total dos usuários classificados como Risco Vermelho, atendidos em tempo $\leq$ 5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento	100%
		Total de usuários classificados como Risco Vermelho	
8	Taxa de usuários classificados como risco amarelo com tempo máximo de espera para atendimento $\leq$ 30 minutos	Total de usuários classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq$ 30 minutos, medido desde o acolhimento ao atendimento médico	90%
		Total de usuários classificados como Risco Amarelo	
9	Taxa de usuários classificados como risco verde com tempo máximo de espera para atendimento $\leq$ 50 minutos	Total de usuários classificados como Risco Verde atendidos em tempo $\leq$ 50 minutos, medido desde o acolhimento ao atendimento médico	80%
		Total de usuários classificados como Risco Verde	
10	Taxa de transferência dos usuários	Total de usuários atendidos que foram transferidos	1%
		Total de usuários atendidos	
11	Taxa de profissionais cadastrados no CNES	Total de profissionais médicos com cadastro no CNES	100%
		Total de médicos na Unidade	



Da mesma forma, deverá a contratada realizar as customizações no Sistema necessárias ao atendimento de novos indicadores, ou adequações dos já existentes, nos prazos estabelecidos pela Contratante para atender a SES-RJ, durante todo o tempo de contrato.

A estrutura de implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, deverá obedecer às prioridades identificadas pela Viva Rio ao longo de sua gestão, sendo as mesmas adequadas aos Módulos que compõem o software, conforme descritos neste Projeto Básico.

## 2. OBJETO

Contratação de serviços especializados em tecnologia de informação para implantação do Sistema UPA 24h, *Versão Paperless Full*, incluindo treinamento, customização, manutenção e suporte técnico na Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h **Engenho Novo**, sob gestão da OS Viva Rio.

## 3. DO SISTEMA CEDIDO – UPA 24H (Versão Paperless full)

- 3.1. Os Sistemas possuem Interface Web e permitem integração, aceitando total correlação entre as suas várias características e funcionalidades.
- 3.2. Os Sistemas foram desenvolvidos com tecnologia moderna de desenvolvimento de software e Internet, possibilitando o: Acesso a Internet; Total Integração; Alta disponibilidade; Segurança de Acesso e possibilidade de Integração com Sistemas Legados.

### 3.3. DA LICENÇA DO SOFTWARE

- 3.3.1. A Licença de Uso dos Softwares, cuja cessão foi feita pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro – SES será entregue para instalação com a documentação original do fabricante da solução com as informações que comprovam o perfeito atendimento aos requisitos.
- 3.3.2. O software proposto contém originalmente todas as funcionalidades e todos os módulos requisitados. Não serão admitidas personalizações e ou adaptações no software proposto, sem a prévia autorização da Viva Rio.
- 3.3.3. As licenças de uso foram cedidas em quantidades suficientes para a plena execução do projeto, sem ônus para a Viva Rio.
- 3.3.4. As licenças de uso mencionadas deverão ser instaladas a partir da assinatura do contrato e da disponibilização dos equipamentos com sistema operacional e ou banco de dados e infraestrutura de rede elétrica e lógica, mediante solicitação da Coordenação Geral do Projeto ou a quem a Viva Rio tenha designado.

### 3.4. MÓDULOS

- 3.4.1. Todas as Funcionalidades deverão ser implantadas, cuja responsabilidade de uso da cessão dos softwares é declarada pela Viva Rio para a contratação do objeto deste Projeto Básico.

#### 3.4.2. URGÊNCIA & EMERGÊNCIA

##### 3.4.2.1. RECEPÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- 3.4.2.1.1. Registrar acolhimento e classificação de risco dos pacientes atendidos, mediante critérios clínicos e em conformidade com as políticas do Ministério da Saúde;
- 3.4.2.1.2. Gerar boletim de atendimento;

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





- 3.4.2.1.3. Identificar os atendimentos por origem dos pacientes.
- 3.4.2.1.4. Inscrever o paciente nas filas de atendimento concernentes ao risco classificado.
- 3.4.2.1.5. Manter as filas para atendimento;
- 3.4.2.1.6. Proceder à chamada automática de paciente indicando a localização do local de chamada.

#### 3.4.2.2. **ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

- 3.4.2.2.1. Visualizar a fila de atendimento por ordem de chegada e critério de gravidade e de acordo com o local de atendimento do profissional;
- 3.4.2.2.2. Indicar a situação do atendimento.
- 3.4.2.2.3. Permitir o registro do atendimento de emergência: história clínica, exame físico, antecedentes pertinentes, diagnóstico, evolução, solicitação de pareceres, encaminhamentos.
- 3.4.2.2.4. Solicitar exames laboratoriais e de imagens;
- 3.4.2.2.5. Prescrever medicações e emitir receituários.
- 3.4.2.2.6. Permitir acessar resultados de exames após a liberação do profissional responsável.
- 3.4.2.2.7. Alocar pacientes nos leitos de urgência / emergência.
- 3.4.2.2.8. Manter o histórico de atendimentos realizados
- 3.4.2.2.9. Registrar o tipo de alta do paciente, incluindo transferências e remoções com indicação de unidade de destino;
- 3.4.2.2.10. Gerar relatórios com todos dados cadastrados do paciente tais como idade, sexo, procedimentos, CID, tipo de alta, procedência, dentre outros.

#### 3.4.2.3. **LABORATÓRIO**

- 3.4.2.3.1. Verificar a fila de solicitações;
- 3.4.2.3.2. Proceder ao registro de coleta do material para exames;
- 3.4.2.3.3. Permitir a interface com equipamentos de análises clínicas;
- 3.4.2.3.4. Permitir a consulta e impressão dos laudos liberados.

#### 3.4.2.4. **SALA DE PROCEDIMENTOS**

- 3.4.2.4.1. Verificar fila de solicitações de medicações.
- 3.4.2.4.2. Verificar histórico de medicações administradas.
- 3.4.2.4.3. Proceder à checagem de itens de prescrição;
- 3.4.2.4.4. Lançar procedimentos complementares ao atendimento médico.

#### 3.4.3. **CONTROLE DE ESTOQUE E COMPRAS**

- 3.4.3.1. Permitir cadastramento de produtos.
- 3.4.3.2. Permitir cadastramento de Fabricantes.
- 3.4.3.3. Permitir cadastramento de Fornecedores.
- 3.4.3.4. Permitir cadastramento de associação fabricante produto.
- 3.4.3.5. Permitir cadastramento de associação fornecedor produto.
- 3.4.3.6. Permitir a criação de tipo de entrada, identificando se sensibiliza ou não o preço médio do produto.
- 3.4.3.7. Permitir controle de entrada de produtos, com identificação do tipo de Entrada (aquisição, doação, devolução, entre outros).
- 3.4.3.8. Permitir inventário.
- 3.4.3.9. Permitir Inventário Selecionado, ou seja, com escolha de somente um ou mais produtos ou depósitos.
- 3.4.3.10. Permitir a criação de Tipos de Saída de produto do almoxarifado.



- 3.4.3.11. Permitir controle de saída de medicamentos e materiais por prescrição.
- 3.4.3.12. Permitir controle de saída de produto por receituário.
- 3.4.3.13. Permitir controle de saída de produto por perda.
- 3.4.3.14. Permitir controle de saída de produto por transferência.
- 3.4.3.15. Permitir controle de estoque de diversas instituições de armazenamento integradas e em rede.
- 3.4.3.16. Permitir controle de data de validade de produtos.
- 3.4.3.17. Permitir controle de produtos por lotes de fabricação.
- 3.4.3.18. Permitir rastreabilidade do produto da Nota de Entrada a Nota de Saída.
- 3.4.3.19. Permitir controle de estoque mínimo e máximo de produtos.
- 3.4.3.20. Permitir estabelecimento e controle de ponto de ressuprimento, com emissão de alertas.
- 3.4.3.21. Permitir Alertas de produto em estoque mínimo.
- 3.4.3.22. Permitir Cancelamento de compras.
- 3.4.3.23. Permitir registro de estimativa de preços de produtos de uma compra.
- 3.4.3.24. Permitir registro de cotação de preços de produtos de uma compra.
- 3.4.3.25. Permitir Consulta de preços de produtos por fornecedor.
- 3.4.3.26. Permitir Controlar solicitações pendentes por setor, comprador e data prevista de entrega.
- 3.4.3.27. Permitir Emissão de cartas convite dos fornecedores dos produtos e serviços.
- 3.4.3.28. Permitir emissão de ordens de compras de produtos e serviços.
- 3.4.3.29. Permitir Geração de uma solicitação de compra para ressuprimento baseando-se nas análises de consumo, de estoque físico e virtual.
- 3.4.3.30. Gerar Relatório com dados sobre os preços e entrega, praticados anteriormente.
- 3.4.3.31. Gerar Relatório de acompanhamento de orçamento de compras.
- 3.4.3.32. Gerar Relatório e consulta ao mapa comparativo de preços, com informações necessárias à decisão e sugestão da melhor condição de compra.
- 3.4.3.33. Gerar Solicitação de compras.
- 3.4.3.34. Permitir o registro de contrato com fornecedor, a partir de uma compra realizada.
- 3.4.3.35. Permitir emissão de espelho de empenho, para entregar ao fornecedor
- 3.4.3.36. Permitir controle de saldo físico e financeiro de processo de compra.
- 3.4.3.37. Permitir o controle de saldo físico e financeiro de contrato.
- 3.4.3.38. Permitir o controle físico e financeiro de empenho.
- 3.4.3.39. Permitir o controle físico e financeiro do item do empenho.

#### 3.4.4. ALMOXARIFADO / FARMÁCIA

- 3.4.4.1. Permitir o envio eletrônico para a farmácia das prescrições dos profissionais de saúde.
- 3.4.4.2. Permitir que as prescrições sejam aprovadas pelo farmacêutico.
- 3.4.4.3. Permitir Cadastrar materiais e medicamentos.
- 3.4.4.4. Permitir Controle de estoque, de lotes e validades.
- 3.4.4.5. Controlar os tipos de fornecimentos.
- 3.4.4.6. Permitir a solicitação de materiais e medicamentos.
- 3.4.4.7. Permitir a montagem de uma lista de materiais a ser solicitado.
- 3.4.4.8. Permitir a monitoração das solicitações.
- 3.4.4.9. Permitir a liberação parcial, completa ou rejeição da solicitação.


- 3.4.4.10. Integração com o controle de estoque.
  - 3.4.4.11. Baixa do estoque automática ao término da transação (solicitação, liberação, recebimento).
  - 3.4.4.12. Administração de estoques por cotas de reposição nos postos de enfermagens e farmácias satélites.
  - 3.4.4.13. Calcular: Estoque Máximo, Estoque Mínimo, Quantidade Ponto de Pedido, Quantidade Demanda, Tempo de Reposição.
  - 3.4.4.14. Permitir Controle da validade dos medicamentos por lote e fabricante.
  - 3.4.4.15. Permitir Controle de devoluções e atualização das posições dos estoques.
  - 3.4.4.16. Permitir Controle de doações e notas fiscais.
  - 3.4.4.17. Permitir Controle de empréstimos.
  - 3.4.4.18. Permitir Controle dos gastos de produtos por paciente.
  - 3.4.4.19. Permitir Disponibilização na farmácia das prescrições realizadas nos postos.
  - 3.4.4.20. Permitir Entrada de produtos no estoque a partir de ordens de compras, notas, doações, empréstimos ou consignados.
  - 3.4.4.21. Gerar ficha de estoque por item contendo movimentação detalhada do produto.
  - 3.4.4.22. Gerar ordens de compras a partir de sugestão eletrônica de pedido.
  - 3.4.4.23. Permitir Gerenciamento da localização e saldos dos produtos nos subestoques.
  - 3.4.4.24. Permitir Identificação de produtos sem movimentação.
  - 3.4.4.25. Permitir Controle de entregas parciais de pedidos de compras.
  - 3.4.4.26. Emitir Relatório de curva ABC dos produtos por importância de valores.
  - 3.4.4.27. Permitir Transferência de produtos entre os sub-estoques.
  - 3.4.4.28. Permitir Transferência de produtos entre unidades com controle de recebimento pela Unidade destino.
  - 3.4.4.29. Permitir auditoria detalhada de consumo.
- 3.4.5. B.I. (BUSINESS INTELLIGENCE)**
- 3.4.5.1. Rodar sem a necessidade de construção de Data Warehouse ou Data Marts.
  - 3.4.5.2. Rodar sem a necessidade de uso de mecanismos OLAP de banco de dados;
  - 3.4.5.3. Acessar dados on-line diretamente das fontes de dados (SGBD, arquivos texto, CSV ou fontes ODBC);
  - 3.4.5.4. Apropriar dados de base institucionais do SUS, como AIIH e SIA
  - 3.4.5.5. Planilha de controle de pagamento aos prestadores de serviço
  - 3.4.5.6. Acessar painéis gerenciais dinamicamente via web browser sem a necessidade de instalação de plugins (full web);
  - 3.4.5.7. Possibilitar análise de dados e informações através da rede interna, web ou off-line;
  - 3.4.5.8. Possuir interface rica e interativa para acesso e navegação nos painéis via web;
  - 3.4.5.9. Possuir ferramenta integrada de ETL;
  - 3.4.5.10. Possuir ferramenta integrada de criação e controle de JOBS;
  - 3.4.5.11. Possuir ferramenta integrada de envio de alertas administrativos e gerenciais por e-mail;
  - 3.4.5.12. Permitir que os processos ETL sejam construídos sem a necessidade de uso de linguagem de programação;
  - 3.4.5.13. Possuir ferramenta integrada de exploração de dados;



- 3.4.5.14. Possuir ferramenta integrada de geração de relatórios com acesso e visualização via web browser;
- 3.4.5.15. Permitir construção de painéis gerenciais combinando múltiplas pastas, tabelas, gráficos, indicadores;
- 3.4.5.16. Permitir inserir labels nos painéis.
- 3.4.5.17. Permitir configurar fontes (tipo, tamanhos, cores).
- 3.4.5.18. Possuir repositório centralizado de metadados e objetos de informação.
- 3.4.5.19. Permitir separação de forma transparente de dados e metadados.
- 3.4.5.20. Possuir controle de conteúdo e acesso por usuário, grupos de usuário e perfil de informação.
- 3.4.5.21. Acesso por nível mínimo de informação (colunas de dados) por usuário/grupo.
- 3.4.5.22. Acesso por cenário e visão por usuário/grupo;
- 3.4.5.23. Permitir compartilhar informações e visões com outros usuários/grupos.
- 3.4.5.24. Permitir controlar o acesso às aplicações, fontes de dados, repositório de "metadados", objetos e painéis.
- 3.4.5.25. Permitir criar, analisar e compartilhar informações sem a necessidade de conhecimento técnico avançado.
- 3.4.5.26. Permitir automatizar os processos de atualização de dados e informações por meio de agenda de serviços.
- 3.4.5.27. Gerenciar a preparação e entrega de informações analíticas no servidor, estações de rede, intranet ou e-mail.

#### 3.4.6. GEOPROCESSAMENTO

- 3.4.6.1. Incorporada aos sistemas cedidos, gerar a visualização espacial de informações sintéticas, analíticas e gerenciais.
  - 3.4.6.2. A integração de mapas vetoriais e gráficos deverá oferecer aos gestores uma interface amigável, didática e de fácil compreensão para análise da distribuição ou ocorrência de determinado tema por área, com rápida visualização e localização de um fato ou índice.
- 3.4.7. Todos os itens acima descritos referem-se às funcionalidades dos Sistemas cedidos pela SES e são obrigatórios.

## 4. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS

- 4.1. Os serviços de Implantação, Treinamento e suporte técnico estarão disponíveis por 12 (doze) meses a partir da assinatura do "Termo de Implantação do Sistema".

### 4.2. IMPLANTAÇÃO

- 4.2.1. A Contratada deverá implantar o Sistema, com todas as suas funcionalidades, nos locais definidos pela Viva Rio, realizando o treinamento dos seus usuários tendo como conteúdo a configuração e parametrização dos módulos a serem utilizados e a operação assistida durante todo o período da etapa de implantação.
- 4.2.2. A contagem do prazo será iniciada a partir da disponibilização de infraestrutura de rede elétrica, lógica e equipamentos para implantação dos sistemas (computadores, impressoras e outros periféricos), de responsabilidade da Contratante.
- 4.2.3. O processo de Implantação deverá conter no mínimo as seguintes atividades:
  - 4.2.3.1. Elaboração de "Plano de Trabalho" abrangendo todas as atividades que compõem o Projeto e sua execução;


- 4.2.3.2. Apresentação de "Cronograma de Trabalho" coerente com o Plano de Trabalho apresentado e indicando as atividades relacionadas ao processo de Implantação, Treinamento, Operação Assistida e demais itens integrantes do contrato a ser celebrado;
- 4.2.3.3. Reunião de abertura do Projeto em cada Unidade;
- 4.2.3.4. Criação das tabelas e parâmetros dos sistemas aplicativos;
- 4.2.3.5. Acompanhamento e orientação para sanar dúvidas de uso antes da implantação;
- 4.2.4. Este processo será acompanhado e fiscalizado pela equipe de implantação definida pela Viva Rio.

#### 4.3. TREINAMENTO

- 4.3.1. O treinamento deverá abranger: a configuração e parametrização dos módulos do software, capacitação dos usuários na utilização das funcionalidades, capacitação das equipes de Coordenação da Viva Rio na utilização das funcionalidades de acompanhamento e gestão durante todo o período do Projeto.
- 4.3.2. A Contratada deverá se responsabilizar pelo treinamento de novos usuários que venham a ser contratados pela OSS Viva Rio, durante todo o período de contrato, sem ônus para a Contratante.
- 4.3.3. O Cronograma de Treinamento deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato e deve contemplar, no mínimo, os seguintes elementos: Os módulos de treinamento para cada perfil de usuário; Conteúdo programático; Cronograma de execução e Formulário de Avaliação do treinamento.
- 4.3.4. O planejamento deverá ser aprovado pela Coordenação do Projeto e pela equipe da Viva Rio.
- 4.3.5. As aulas serão ministradas nas dependências das UPAS (in loco) ou se for o caso em local fornecido pela contratada, e que em qualquer dos casos, deverá ser apropriado à realização do programa de treinamento, com adequado mobiliário e conforto térmico, acústico e de luminosidade, em ambiente seguro e que possua todos os insumos, os materiais, os equipamentos e os softwares para o perfeito desempenho das atividades de treinamento.
- 4.3.6. Os instrutores deverão ser habilitados para aplicação de processo de treinamento e possuir experiência mínima de 01 (um) ano em treinamento de usuários na área de saúde, cuja comprovação se dará por meio de declaração da Contratada informando a devida experiência do instrutor.
- 4.3.7. O treinamento será realizado em dias úteis consecutivos, com no máximo 08 (oito) horas de aula ao dia para cada turma, a ser determinado de acordo com a disponibilidade de cada Setor das UPAS e da Viva Rio.

#### 4.4. MANUTENÇÃO DO SISTEMA

- 4.4.1. Corresponde ao Suporte Técnico para sanar dúvidas relacionadas à instalação, configuração e uso do software ou para correções de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato.
- 4.4.2. As ações corretivas no software identificadas como necessárias, deverão ser formalizadas a Viva Rio que as solicitará a SES, proprietária do software.
- 4.4.3. A manutenção e suporte em seus diversos níveis deverão estar disponíveis também por meio de serviço de Help Desk.

*[Handwritten signature]*

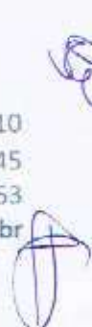
*[Handwritten signature]*

4.4.4. O serviço de Suporte Técnico deverá atender ao Acordo de Níveis de Serviços para a solução de problemas reportados pela Viva Rio. Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento.

4.4.5. Especificação técnica do nível de serviço:

Tabela 2: Nível de Severidade.

Nível de Severidade	Características	Nível de Serviço		Cobertura
		1º contato técnico	Esforço para solução	
1  Impacto operacional alto	<p>Problemas nesta categoria terão uma ou mais das seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A aplicação não pode ser executada</li> <li>• A execução da aplicação é interrompida subitamente ou fica bloqueada</li> <li>• A performance do sistema em geral é severamente prejudicada devido ao erro</li> <li>• Funcionalidades críticas do sistema não estão disponíveis ou alguma funcionalidade vital está inacessível devido ao erro e não existe solução de contorno.</li> </ul>	Remoto e imediato, com presença física em até 4h, após avaliação a partir da abertura do chamado.	Ininterrupto	Conforme o serviço contratado
Observação	<input type="checkbox"/> O atendimento a chamados de Severidade 01 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos.			
	<input type="checkbox"/> Se após 04 (quatro) horas de iniciado o atendimento remoto a um chamado com Severidade 01 não tiver sido restabelecido o serviço afetado, o atendimento on site deverá ser iniciado em no máximo uma hora depois de esgotado o prazo de 04 (quatro) horas de atendimento remoto.			



<p><b>2</b></p> <p><b>Impacto operacional com solução de contorno</b></p>	<p>Problemas nesta categoria terão uma ou mais das seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erro que pode causar perda de serviço ou que requer uma solução de contorno para recuperação da operação</li> <li>• A performance da aplicação é prejudicada devido ao erro.</li> </ul>	<p>Remoto e imediato, com presença física em até 6h, se necessária</p>	<p>Conforme necessário</p>	<p>24 x 7 ou 9 x 5, conforme o serviço contratado</p>
<p><b>Observação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os chamados classificados com Severidade 02 serão atendidos num prazo de até 06 (seis) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da Contratada com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 48 horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado.</li> <li>• O atendimento a chamados classificados com Severidade 02 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços, equipamentos e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados.</li> </ul>			
<p><b>3</b></p> <p><b>Impacto operacional médio</b></p>	<p>Problemas nesta categoria terão uma ou mais das seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erro no sistema que não causa perda de serviço ou impacto nas funcionalidades definidas para o sistema.</li> <li>• A aplicação apresenta um comportamento incorreto, porém com baixo impacto no funcionamento do sistema como um todo.</li> </ul>	<p>Remoto e imediato com presença física em até 8h, se necessária.</p>	<p>Conforme necessário</p>	<p>9 x 5, para todos os casos</p>
<p><b>Observação</b></p>	<p>☐ Os chamados classificados com Severidade 03 serão atendidos num prazo de até 08 (oito) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da Contratada com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 72 (setenta e duas) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do</p>			

	chamado. <input type="checkbox"/> Os chamados classificados com Severidade 03, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalonados para nível de Severidade 02, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como os prazos serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.			
4	Pedido de informação	Remoto em até 12h	Conforme a demanda	9 x 5, para todos os casos
Impacto operacional baixo				
Observação	<input type="checkbox"/> Os chamados classificados com Severidade 04 deverão ser atendidos em no máximo 120 (cento e vinte) horas após a sua abertura.			

- 4.4.5.1. A contratada deverá garantir o atendimento dos chamados de manutenção corretiva dentro dos prazos de atendimentos descritos na tabela acima, de acordo com a classificação no nível de severidade.
- 4.4.5.2. Será considerado aberto um chamado técnico para cada problema reportado aquele chamado registrado em sistema próprio (Service Desk) da contratada ou através do Help Desk. Este chamado terá a indicação de data, hora da abertura e identificador que serão repassados ao técnico da Viva Rio que efetuar o chamado, para que seja feita a verificação dos tempos de atendimento.
- 4.4.5.3. Todos os custos de deslocamentos, alimentação e hospedagem de representantes da Contratada serão de sua inteira responsabilidade, não cabendo a Viva Rio qualquer ônus adicional;
- 4.4.5.4. A contratada deverá oferecer relatórios mensais de acompanhamento de chamados, contendo a descrição dos mesmos, a solução adotada e indicadores de desempenho (por exemplo, tempo entre a abertura e o início da solução, tempo gasto para a conclusão do atendimento, entre outros).

#### 4.5. SUPORTE TÉCNICO

- 4.5.1. Suporte Local: Quando não for possível ou plausível a realização de atividades de Suporte Técnico Remoto, a Contratada deverá realizar o Suporte Técnico Local, *on site*. Os serviços de suporte técnico no local objetivam garantir o funcionamento ininterrupto do sistema, para atendimento das necessidades, sendo estes serviços solicitados sob demanda, por meio de solicitação de serviço.
- 4.5.2. Manutenção Preventiva: Entende-se como sendo os serviços programados para manter os softwares funcionando em condições normais, tendo como objetivo diminuir as possibilidades de paralisação, compreendendo: manutenção em programas que comprometam o bom funcionamento, modificações necessárias com objetivo de atualização, ajustagem, configuração, inspeção, e testes, entre outras ações que garantam a operacionalidade dos sistemas.
- 4.5.3. Manutenção Corretiva: Entende-se como sendo os serviços de alterações nos softwares e configurações que busquem eliminar os defeitos existentes nos programas





e rotinas dos mesmos. Esses serviços ocorrerão a partir da resposta aos diagnósticos de problema apresentados à Viva Rio.

- 4.5.4. **Manutenção Emergencial:** São entendidos como os serviços necessários para correção de problemas que ocasionem a paralisação parcial ou total dos sistemas da Unidade de Saúde.
- 4.5.5. A Viva Rio indicará um colaborador como "responsável pela referência técnica" para o acompanhamento do processo de implantação, que deverá validar o Relatório de Acompanhamento a ser apresentado pela contratada mensalmente.
- 4.5.6. O profissional indicado será responsável pela fiscalização do processo de implantação e Operação Assistida, que juntamente, com a equipe de Coordenação do Projeto, acompanhará os resultados e o desempenho dos serviços.

## 5. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 5.1. A execução se dará por meio de Operação Assistida e, por isso entende-se como: o serviço de apoio presencial e/ou remoto, prestado pela Contratada à Viva Rio, durante e imediatamente após a entrada do Sistema em operação. Trata-se de um serviço que compreende operação, manutenção e suporte aos usuários dos sistemas computacionais cedidos.
- 5.2. O serviço de operação assistida compreende as tarefas de acompanhamento e apoio aos usuários (UPA Engenho Novo), na execução das seguintes atividades:
  - 5.2.1. Cadastramento de usuários e manutenção de logins e senhas;
  - 5.2.2. Programação das paradas de manutenção preventiva;
  - 5.2.3. Acompanhamento das mensagens do sistema e acionamento das equipes de suporte sempre que houver algum alarme do sistema;
  - 5.2.4. Suporte a definição e implementação de rotinas do ambiente assistido;
  - 5.2.5. Monitoramento e testes de campo remoto de acesso e estresse;
  - 5.2.6. Treinamento e capacitação no uso dos aplicativos;
  - 5.2.7. Operação de aplicativos e sistemas de informação;

## 6. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

- 6.1. Para fins de plena execução do objeto contratado, o cronograma de desembolso estará atrelado à formalização de contratação da Viva Rio pela SES-RJ, para cada UPA.

## 7. DO PRAZO DE CONTRATAÇÃO

O prazo de duração dos serviços é de 03 (três) meses, com início previsto em 01/01/2015 e término em 31/03/2015. O contrato poderá ser prorrogado conforme interesse da Viva Rio.

## 8. DO ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO

Não obstante a contratada ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à contratante é reservado o direito de, sem de qualquer forma 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 qualquer produto ou método, cujo uso ou atuação considere prejudicial ou inadequado;

- II - Visitar as dependências da contratada, para supervisão, sempre que julgar necessário;
- III - Vetar o prosseguimento normal do fornecimento, baseados na legislação em vigor;
- IV - 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;
- V - Verificar o cumprimento pela contratada das cláusulas do contrato e adotar medidas necessárias quanto à regularização de eventuais transgressões.
- VI - Receber da contratada, documentação pertinente ao serviço ou a questões que envolvam o serviço, sempre que solicitado em prazo máximo de 72 horas.

## 9. DA SUBCONTRATAÇÃO

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. DA IMPLANTAÇÃO

Os serviços, objeto deste termo, deverão ser iniciados imediatamente após o recebimento pela contratada da ordem de início de execução de serviços. A implantação será por demanda, sendo solicitada pela CONTRATANTE com prévia antecedência de pelo menos 48 horas.

## 11. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

Para efeito de liberação mensal da fatura referente a prestação dos serviços, será realizada a medição medida através de "check List" mensal, cujo modelo será apresentado pela CONTRATANTE, após a assinatura do contrato.

São consideradas "OCORRÊNCIAS" que prejudiquem o pleno funcionamento dos serviços, quaisquer atividades que contradigam este termo e/ou o contrato, bem como as irregularidades apontadas, e formalmente notificada pela Contratante, em decorrência da execução do serviço. As "OCORRÊNCIAS" serão quantificadas e penalizadas conforme a tabela a seguir:

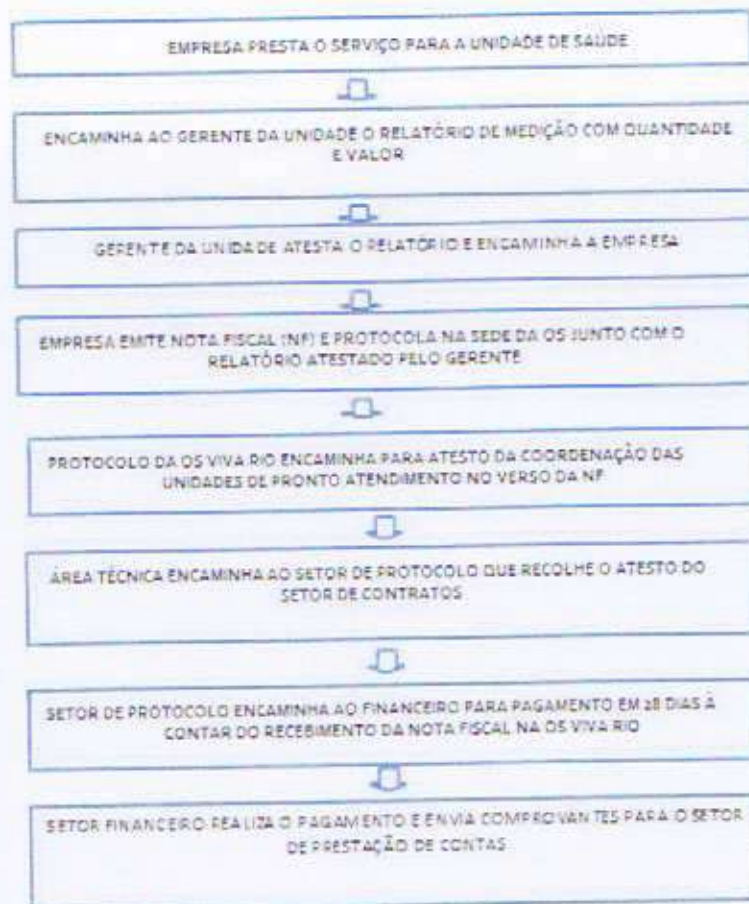
Quantidade de Ocorrências Mensais	Percentual da Fatura Mensal a ser pago pela VIVA RIO
Até 5	100%
De 5 à 10	90%
De 10 à 20	70%
Acima de 20	60%

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Os casos omissos a este termo serão discutidos e definidos em comum acordo entre as partes.

### 13. MECANISMO DE ATESTADO DO GERENTE E/OU DIRETOR DA UNIDADE DE SAÚDE

Além da avaliação do serviço descrito anteriormente, a OS Viva Rio estabelecerá o fluxo de "atesto de notas" pelos Gerentes e/ou Diretores das Unidades de Saúde gerenciadas pela OS Viva Rio. O "atesto de notas" também será uma condição para o pagamento da fatura mensal do serviço prestado, conforme a descrição abaixo:



### 14. FISCALIZAÇÃO

14.1. A CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dos trabalhos contratados, embora a empresa vencedora seja a única responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas, bem como pelos danos materiais ou pessoais que forem causados a terceiros, por ato próprio desta ou de seus operários e/ou prepostos.


14.2. Cabe a CONTRATANTE designar os servidores que fiscalizarão o serviço de que trata este termo de referencia, quando do inicio da prestação do serviço.



**Silvio A. F. Maffei**  
Sistemas de Informação  
VIVA RIO

---

Coordenação de Sistema de Informação  
VIVA RIO

Paloma Dellatorres  
Matrícula: 113383  
Contratos  
Viva Rio

---

Setor de Contratos  
VIVA RIO





**PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A OS VIVA RIO E A EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

VIVA RIO, associação de fins não econômicos qualificada como Organização Social de Saúde no âmbito do Município do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.343.941/0001-28, com sede à Ladeira da Glória, nº 99 – parte, com entrada suplementar pela Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro/RJ, por seu representante legal **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 a Rua Conde de Bonfim, nº 10, apto 406, Tijuca, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20520-053 na qualidade de **CONTRATANTE e 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, n.º 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 **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da carteira de identidade n.º 04.364.792-4, expedida pelo IFP e do CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34, residente e domiciliado a Rua Itapuca, nº 169 Casa 4 – Ingá – Niterói – RJ, celebram este **TERMO DE ADITAMENTO** ao **CONTRATO N.º 088/2016**, pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente **TERMO ADITIVO** tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência do contrato o qual dispõe de prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para a implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h. A 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. Os indicadores que atendam as metas quantitativas serão gerados com base na produção mensal de atendimentos médicos por Unidade de Pronto Atendimento.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO:**

Fica o prazo do **CONTRATO** original de n.º **088/2016**, em sua Cláusula Quinta, por este instrumento, prorrogado por mais **03 (três) meses**, com início em **01 janeiro de 2017** e término em **31 de março de 2017**.

**Parágrafo Primeiro** – O presente Termo Aditivo entrará em vigor na data de sua assinatura.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços objeto do presente Termo Aditivo deverão ser executados na Unidade de Saúde, conforme consta no Termo de Referência anexo ao contrato nº **088/2016**.

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

**CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR E PAGAMENTO:**

Parágrafo primeiro – O Valor mensal do presente Termo Aditivo será de R\$7.000,00(sete mil reais).

Parágrafo segundo – O Valor Global do presente Termo Aditivo será de R\$21.000,00(vinte e um mil reais).

Parágrafo terceiro – Após assinatura do presente Termo Aditivo, o valor global do contrato original nº 087/2016 passará a ser de R\$ 84.000,00(oitenta e quatro 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 Termo Aditivo 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 janeiro de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
VIVA RIO

  
\_\_\_\_\_  
EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA

**TESTEMUNHAS:**

1ª)   
\_\_\_\_\_  
Nome: FERNANDO OLIVEIRA FERREIRA  
CPF/MF n.º 013.534.997-33

2ª)   
\_\_\_\_\_  
Nome: Elaine Rocha  
Matricula: 114240  
Contratos  
VIVA RIO  
CPF/MF n.º 120.082.809-61

**SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 088/2016 QUE ENTRE SI FAZEM A OS VIVA RIO E A EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA, NA FORMA ABAIXO:**

VIVA RIO, associação de fins não econômicos qualificada como Organização Social de Saúde no âmbito do Município do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.343.941/0001-28, com sede à Ladeira da Glória, nº 99 – parte, com entrada suplementar pela Rua do Russel, 76, Glória, Rio de Janeiro/RJ, por seu representante legal **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 a Rua Conde de Bonfim, nº 10, apto 406, Tijuca, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20520-053 na qualidade de **CONTRATANTE** e **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 **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, brasileiro, casado, químico industrial, portador da carteira de identidade nº 04.364.792-4, expedida pelo IFP e do CPF/MF sob o nº 638.691.447-34, residente e domiciliado a Rua Itapuca, nº 169 Casa 4 – Ingá – Niterói – RJ, celebram este **TERMO DE ADITAMENTO** ao **CONTRATO N.º 088/2016**, pelas cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

O presente **TERMO ADITIVO** tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência do contrato o qual dispõe de prestação de serviços especializados em tecnologia de informação para a implantação da *Versão Paperless Full* do Sistema UPA 24h. A 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. Os indicadores que atendam as metas quantitativas serão gerados com base na produção mensal de atendimentos médicos por Unidade de Pronto Atendimento.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO:**

Fica o prazo do **CONTRATO** original de n.º **088/2016**, em sua Cláusula Quinta, por este instrumento, prorrogado por mais **12 (doze) meses**, com início em **01 de abril de 2017** e término em **31 de março de 2018**.

**Parágrafo Primeiro** - 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.

**Parágrafo segundo** - 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.

**Parágrafo Terceiro** – Caso o processo licitatório para contratação do serviço objeto deste contrato seja concluído antes do encerramento da vigência deste, o presente contrato será encerrado sem aviso prévio.

*(Handwritten signatures and initials)*



### CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços objeto do presente Termo Aditivo deverão ser executados na Unidade de Saúde, conforme consta no Termo de Referência anexo ao contrato nº 088/2016.

### CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR E PAGAMENTO:

Parágrafo primeiro – O Valor mensal do presente Termo Aditivo será de R\$7.000,00(sete mil reais).

Parágrafo segundo – O Valor Global do presente Termo Aditivo será de R\$84.000,00(vinte e um mil reais).

Parágrafo terceiro – Após assinatura do presente Termo Aditivo, o valor global do contrato original nº 087/2016 passará a ser de R\$ 168.000,00(Cento e sessenta e oito mil reais).

### CLÁUSULA QUINTA - DA RATIFICAÇÃO:

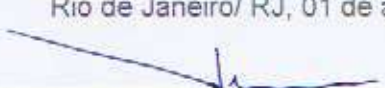
Permanecem inalteradas as demais cláusulas contratuais e condições do contrato original, não modificadas direta ou indiretamente por este instrumento.

### CLÁUSULA SEXTA - DO FORO:

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Termo Aditivo 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 abril de 2017.


  
Sebastião Santos  
Procurador  
Viva Rio

VIVA RIO

  
Ana Maria Capellini  
Matrícula: 19490  
Gerência de Aquisições  
VIVA RIO

EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA

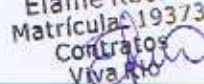
TESTEMUNHAS:

  
Pamella Vieira  
Matrícula: 18831  
Contratos  
Viva Rio

1ª)

Nome:  
CPF/MF n.º

37.895.967-16

  
Elaine Kucinski  
Matrícula: 19373  
Contratos  
Viva Rio

2ª)

Nome:  
CPF/MF n.º

120.082.897-61



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# Contratos Engenharia Novo

## Prova dos serviços

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**SETEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

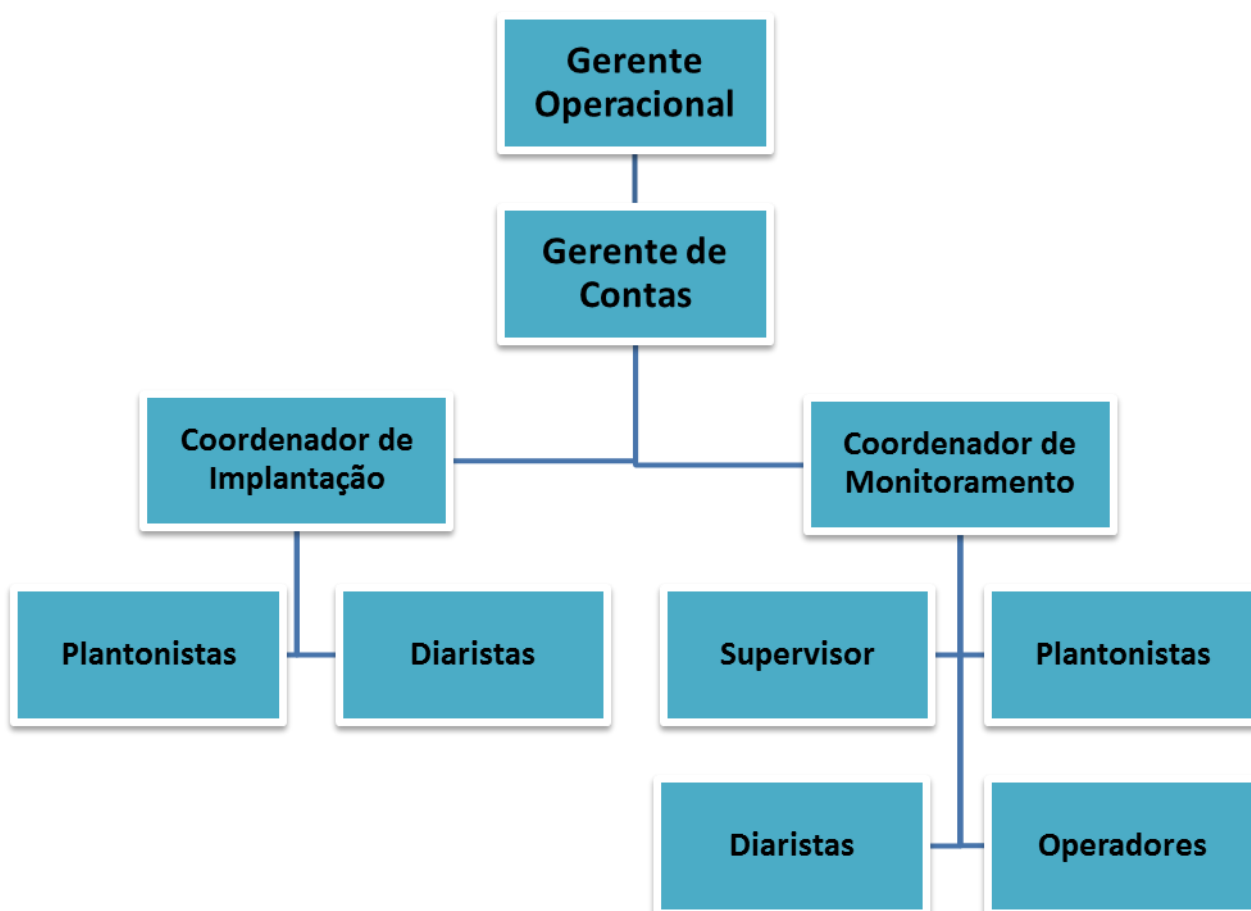
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **setembro** de 2015 e são atinentes às entregas no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

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.13.37-1.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de



adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de setembro a 25 de setembro de 2015** não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

## a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 7. RESULTADO DO MONITORAMENTO

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H 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 OSS VIVA;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 8. 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.

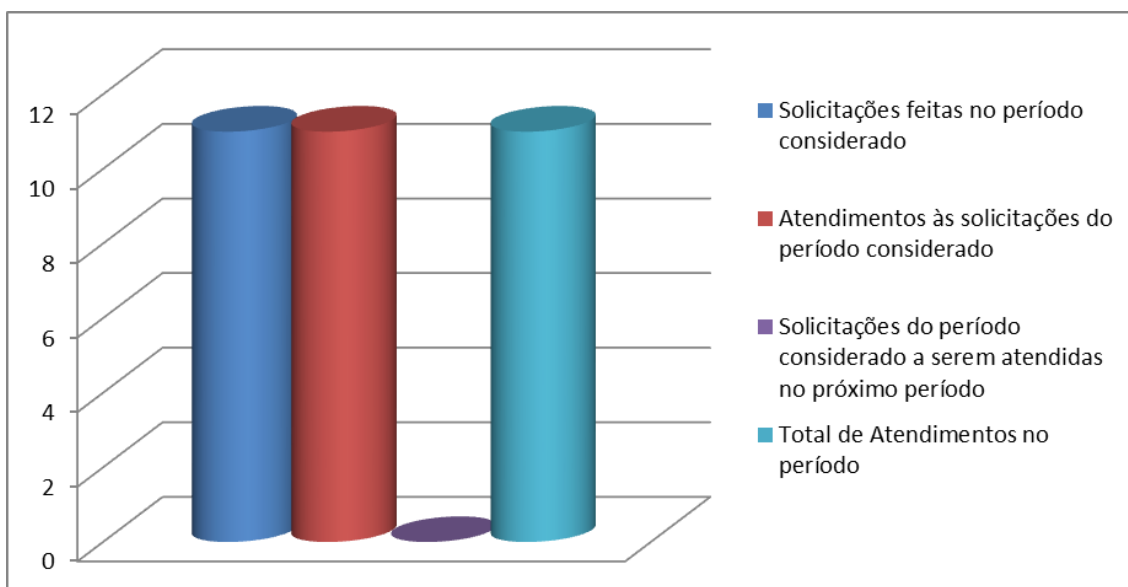
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

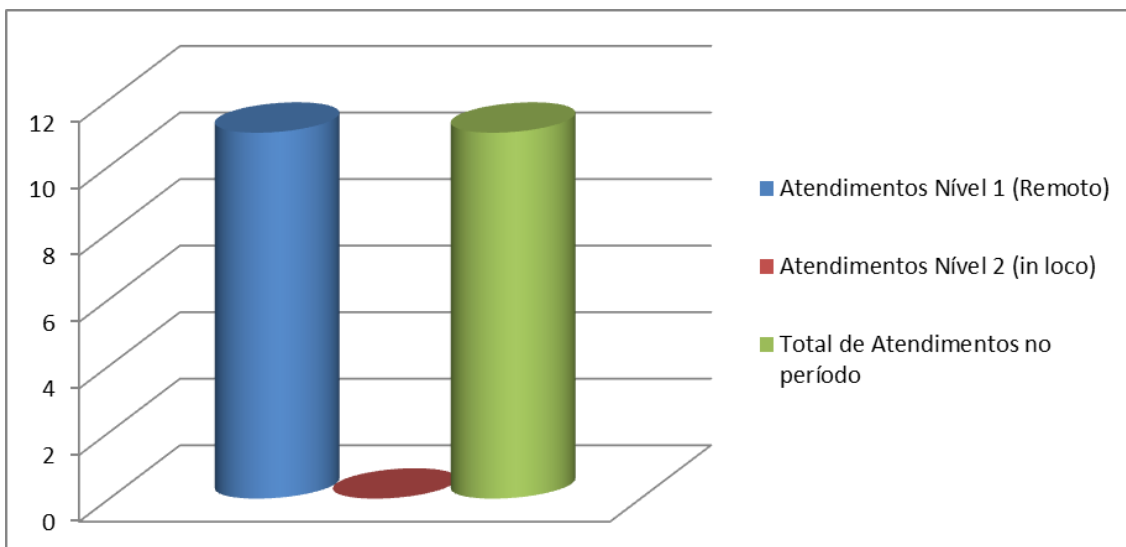
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	11
Atendimentos às solicitações do período considerado	11
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	11



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	11
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	11



**Observações:**

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

**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
Treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Reforço de treinamentos realizados no período	
Treinamentos realizados agendados no período anterior	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**OUTUBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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 **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **outubro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

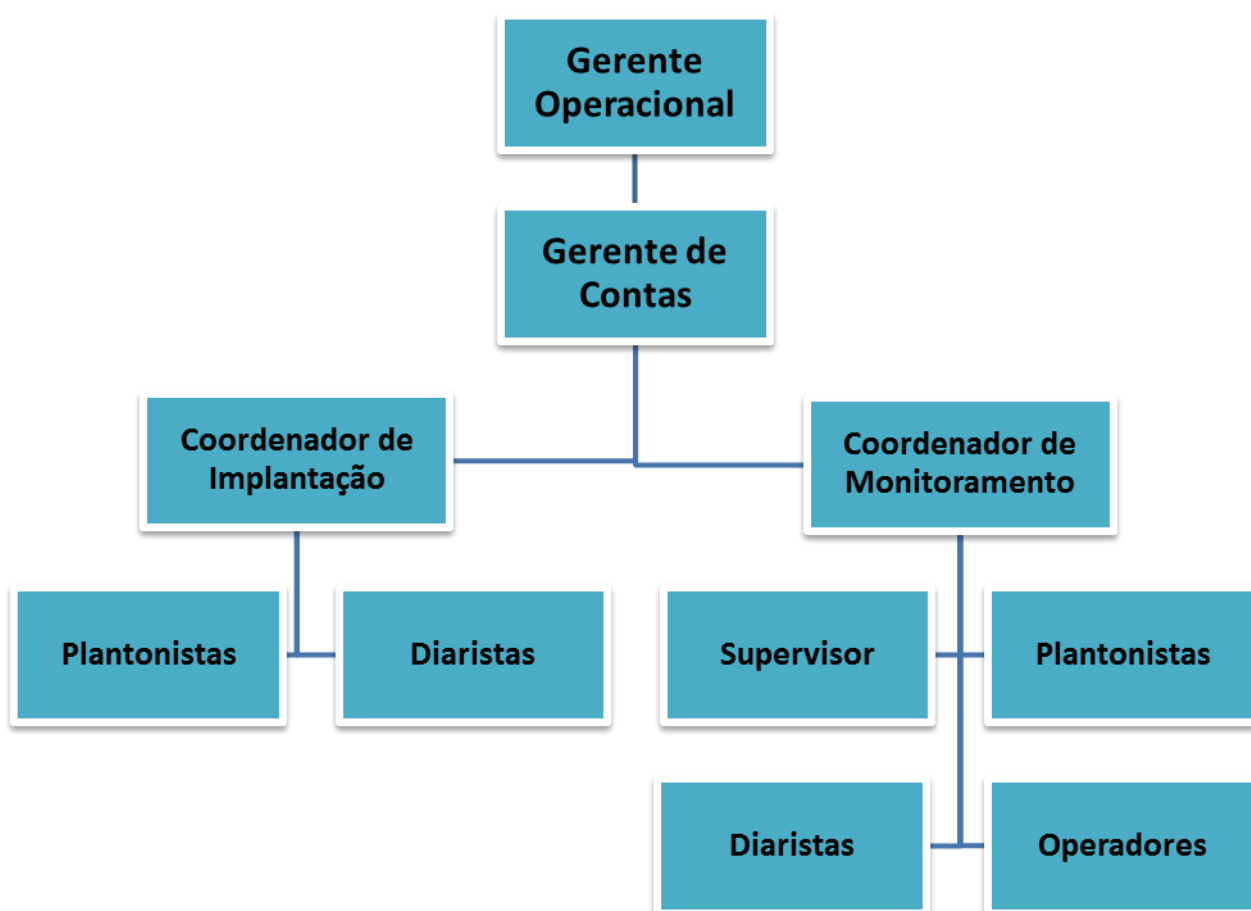


## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.13.37-1.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de setembro a 25 de outubro de 2015** não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

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

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) 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.

## 8. 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.



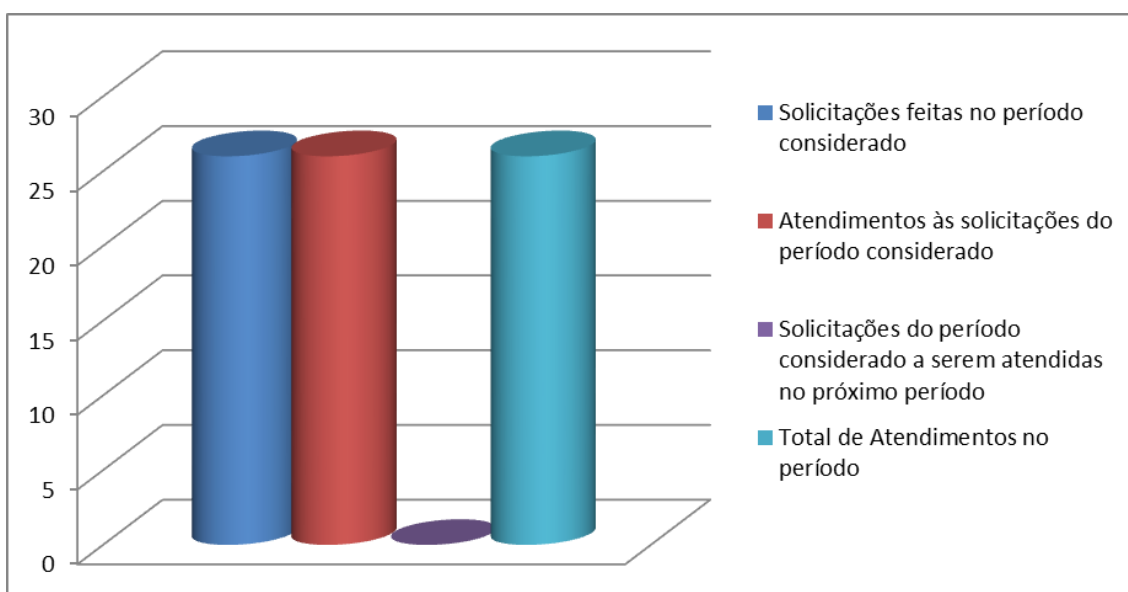
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

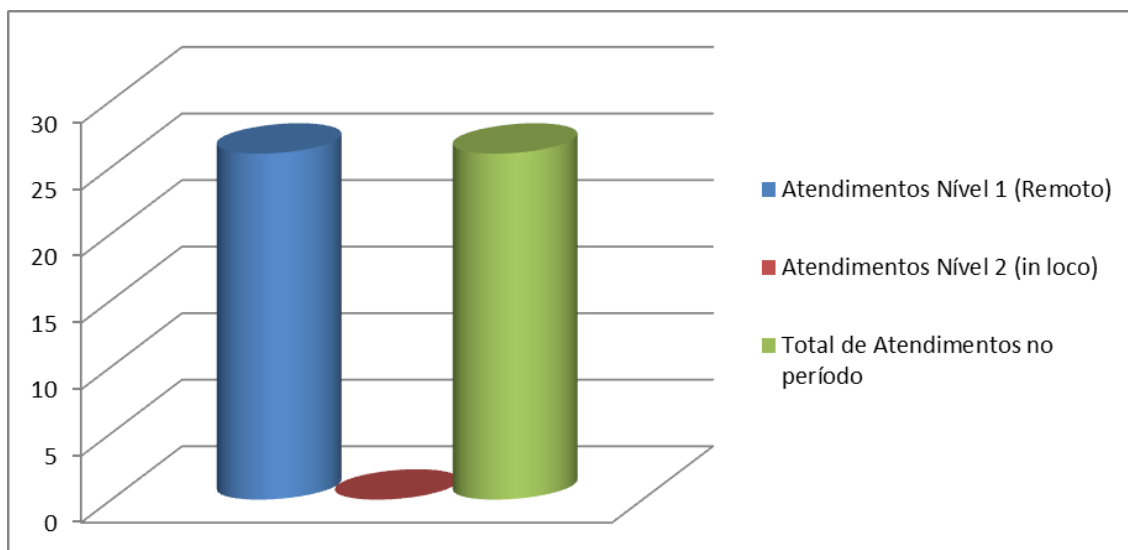
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	26
Atendimentos às solicitações do período considerado	26
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	26



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	26
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	26



**Observações:**

1. Foram realizados 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
Treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Reforço de treinamentos realizados no período	
Treinamentos realizados agendados no período anterior	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	
<b>X</b> Não Foram realizados treinamentos no período	

## ATIVIDADES GERENCIAIS

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

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

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

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**NOVEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

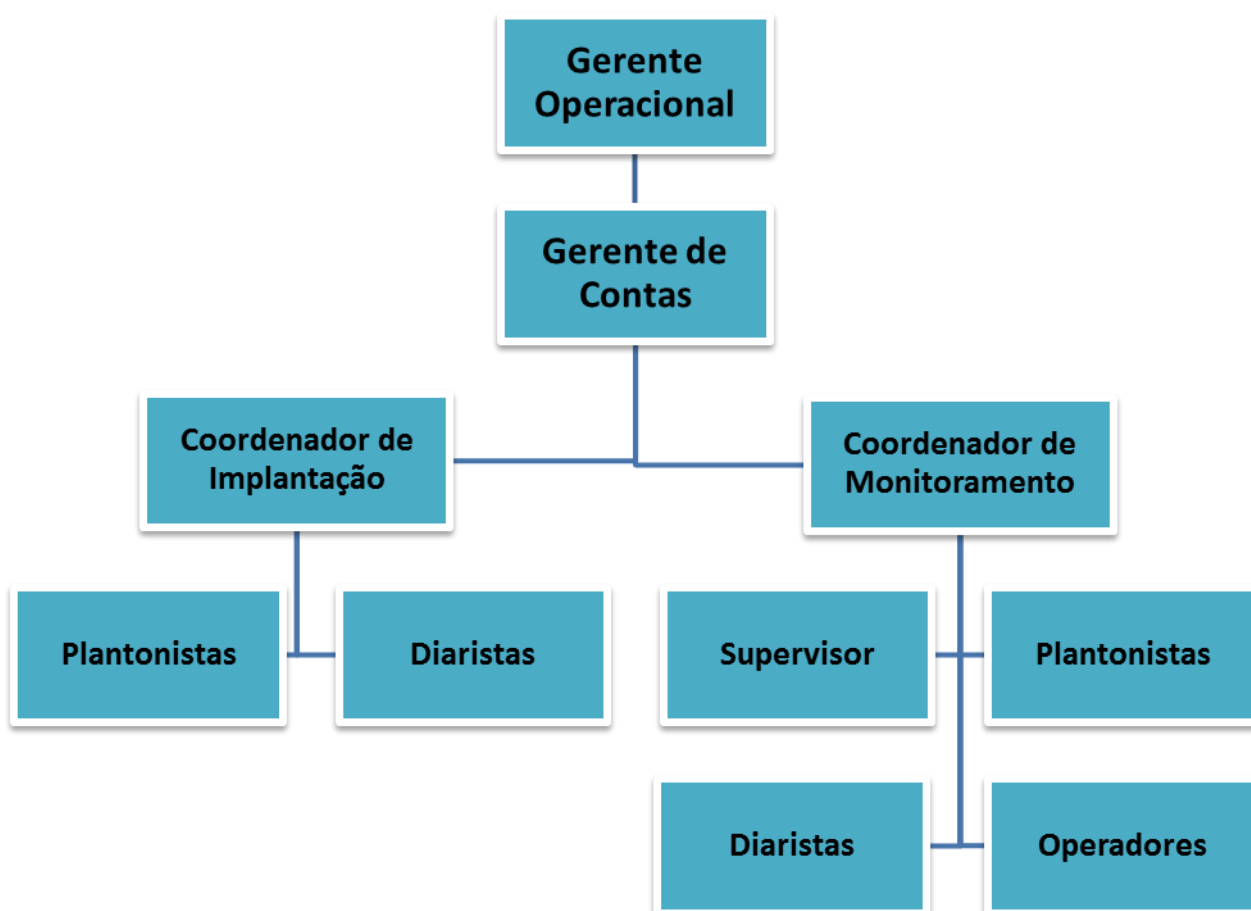
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **novembro** de 2015 e são atinentes às entregas no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

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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



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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de outubro a 25 de novembro de 2015**, neste período foram realizadas visitas operacionais nos dias: 03, 04, 05, 06, 08, 10, 12 e 14 de novembro de 2015.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

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

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visitas no período

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

## 8. 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.

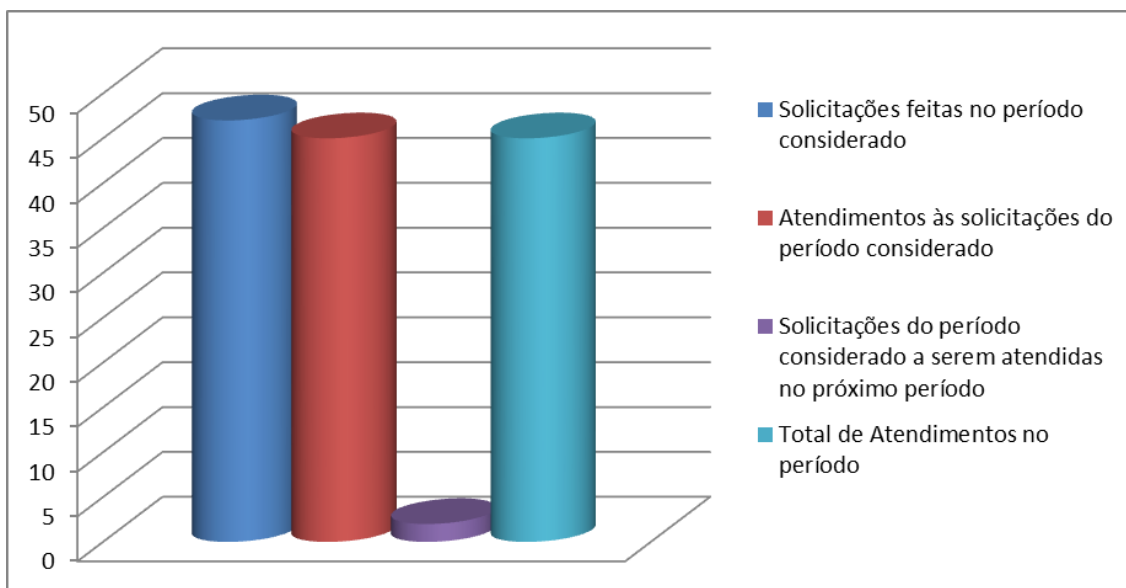
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

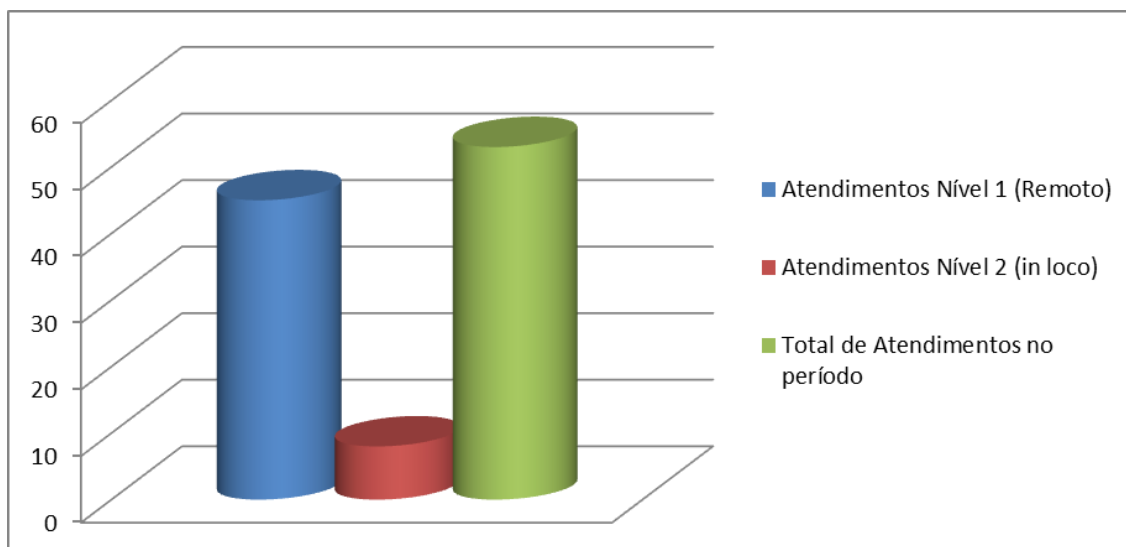
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	47
Atendimentos às solicitações do período considerado	45
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	45



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	45
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	08
Total de Atendimentos no período	53



**Observações:**

1. As solicitações não atendidas necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

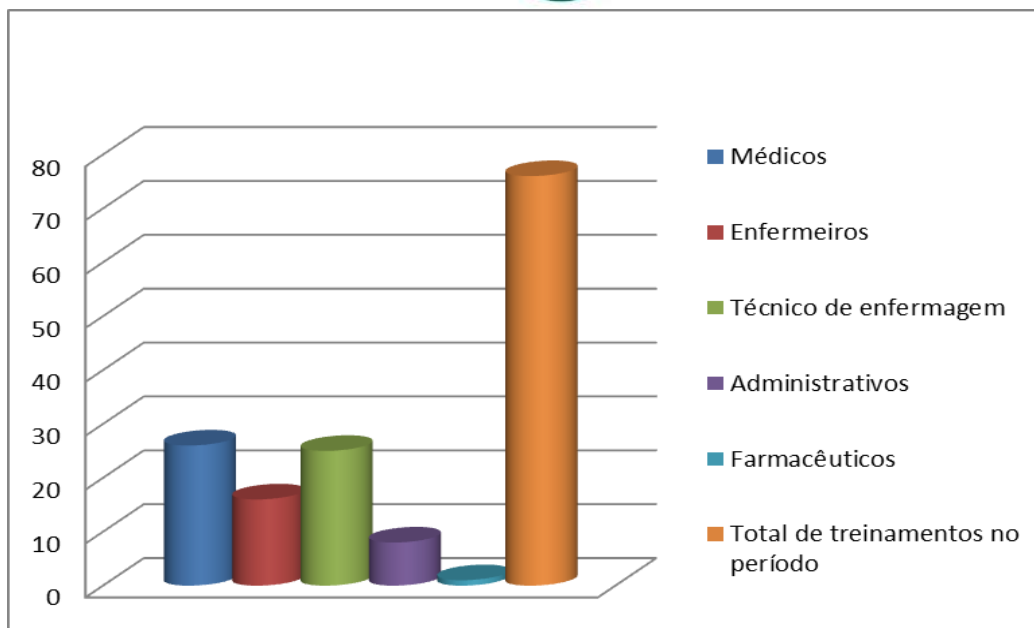
**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS 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
Médicos	26
Enfermeiros	16
Técnico de enfermagem	25
Administrativos	08
Farmacêuticos	01
Total de treinamentos no período	76

<p>Não Foram realizados treinamentos no período</p>
---



## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 03 e 05/11/2015
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

### 1. Atividades realizadas no período\*

- Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v 5.5.5.1 e Stok v 2.17.10 funcionando normalmente;
- 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 Paper less 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;
- Foi orientado aos farmacêuticos como localizar as prescrições e receituários no balcão farmácia.
- Foi aberto o chamado para corrigir o erro de tentativa de saldo negativo
- Foi aberto chamado para correção do envio dos exames laboratoriais.(ticket10113434)
- Foi aberto chamado para correção da integração da urgência sala vermelha
- Foi aberto chamado para correção da devolução de medicamentos das salas(ticket 10113700)
- Problema na impressão das etiquetas do laboratório.Problema sanado .
- Fomos solicitados no registro ,pois pacientes presos no sistemas e ficava chamando comparecer a.Problema sanado
- Fomos solicitados pelo lider de enfermagem Guilherme ,pois três pacientes presos no sistema da classificação de risco
- A médica pediatra Hevania ,do consultório 2 nos solicitou ,pois a mesma não estava conseguindo encerrar o paciente.Problema sanado.
- A Dra Marcela sala amarela adulto nos solicitou pois não estava conseguindo liberar o paciente.Problema sanado.
- As técnicas de enfermagem Adriana da sala amarela adulta nos solicitou ,pois não estavam conseguindo reaprazar.Problema sanado.
- As prescrições da sala amarela adulto e vermelha estão sendo enviada para farmácia eletronicamente.
- Foi aberto chamado para a abertura de um BAM de 2010 .Problema sanado.(ticket 10113517)
- Foi dado treinamento e esclarecido duvidas sobre o sistema klinikos aos profissionais descritos abaixo,e todos assinaram a dn 03 de treinamento.Segue a lista de profissionais:

#### Medicos :

Roberta Couto  
 Janaina Alves  
 Aline Mussuri  
 Marília Ribeiro A. Aguiar  
 Beatriz da Camara Fernandes  
 Valter Ribeiro  
 Francelo Rodrigues Nascimento  
 Hevania Mara Vaz Ricardo  
 Patricia Padilha  
 Liana Vasconcellos  
 Marcela de Souza

**Técnicos de enfermagem:**

Andreia da Conceição  
Fabio Henrique Costa  
Ana Edite Barros  
Rosemary da Silva  
Gisele Moura  
Claudio Luiz Fermino de Oliveira  
Jorge Alves dos Santos  
Marcelo Luiz Cardoso  
Adriana Barone  
Devanil de Lima

**Administrativos**

Carlos Eduardo ferreira  
Iago ferreira

**Enfermeiros:**

Priscila Proença  
Daisy Rangel  
Lilian Cristina da Silva Russano  
Tatiane Cordeiro Figueiredo  
Welligton Ângelo dos Santos  
Juliana de Oliveira Lopes  
Guilherme Maia

**Farmacêutico:**

Jefferson da Silva Amorim

**Auxiliar de farmácia**

Luiz Lopes

Os demais profissionais já receberam treinamento e assinaram a dn 03 em plantões anteriores

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Responsável\*:







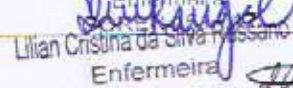
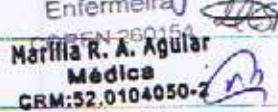






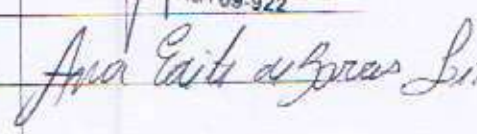
1408.717/0000-69  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
E DEFESA CONSUMIDOR  
UNIDADE DE ATENDIMENTO À SAÚDE - ENCARGADO DO NOVO  
Rua Souza Barreto, 70  
Engenheiro Novo - CEP 20.361-150  
Rio de Janeiro - RJ

Descrição do Treinamento *	Capacitar os profissionais Profissionais, envolvidos no fluxo de atendimento, nas funcionalidades / operações do sistema Klinikos.		
Supervisor *	Equipe Eco Sistemas		
Cliente	OSS VIVA RIO	Local*	UPA ENGENHO NOVO
Produto/Sistema	KLINIKOS	Módulo	URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Carga horária total (horas)		Nº de aulas** (dias)	Data * 03/11/2015

Conteúdo do treinamento

MÓDULO: Urgência e Emergência

Atualização da versão 5.5.4.30

ID	Nome do Participante	Perfil/Papel	Assinatura
1	Roberta Couto	cl. Médica	 Janaina Alves Médica CRM: 82403903-2
2	Janaina Alves	Pediatra	 Aline Mauri Pediatra CRM: 527098-2
3	Aline Mauri	Pediatra	 Priscila Enfermeira COREN-RJ 343.258
4	Buscia Boença	Enf.	 Daisy Enfermeira
5	Daisy Raquel	Enf.	 Lillian Cristina da Silva Enfermeira COREN 26016
6	Lilian Cristina da Silva Russotto	Enf.	 Marília R. A. Aguiar Médica CRM: 52.0104050-2
7	Marina Ribeiro A. Aguiar	cl. Med.	 Andréia B. C. Conceição Téc. Baseagem COREN-RJ 354701
8	Andréia da Conceição	Téc Enf.	 Carlos Eduardo Ferreira Enfermeiro COREN 342714
9	Carlos Eduardo Ferreira	Requisito	 Tatiane Pediatra CRM: 5286079-4
10	Tatiane Corduro Figueiredo	Enf.	 Fabio Henrique Téc. de Enfermagem COREN-RJ 709-922
11	Bianca da Câmara Fernandes	Pediatria	 Fabio Henrique Téc. de Enfermagem COREN-RJ 709-922
12	Walter Ribeiro	cl. Med.	 Fabio Henrique Téc. de Enfermagem COREN-RJ 709-922
13	Fabio Henrique Costa	Téc Enf.	 Ana Edite Enfermeira Lia
14	Ana Edite Barros	Téc Enf.	
15			
16			
17			

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 04/11/2015
UPA EBGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

### 1. Atividades realizadas no período\*

Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v5.5.4.30 funcionando normalmente;

- 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;
- Solicitada na farmácia, devido ao erro de não aparecer todas as medicações no sistema que o medico enviou, expliquei a FARMACEUTICA Fernanda que deveria abrir o relatório de prescrição para conseguir incluir e liberar a medicação;
- O auxiliar de farmácia Daniel relatou que o doutor Sandoval não estava conseguindo enviar prescrição, verifiquei que a maquina da sala vermelha não esta funcionando e fechando o internet explore a toda hora quando vai salvar algo no sistema;
- Funcionários treinados;

Técnicos de enfermagem:

Wellington lima

Nelson Braz da Silva

Médico:

Carlos Alberto pelarez

Administrativos:

Priscila Regina

Rariel Viana Rodrigues

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Colaboradores:

Lidiane Matos

**Responsável\*:** \_\_\_\_\_



Descrição do Treinamento *	Capacitar os profissionais Profissionais, envolvidos no fluxo de atendimento, nas funcionalidades / operações do sistema Klinikos.		
Supervisor *	Equipe Eco Sistemas		
Cliente	OSS VIVA RIO	Local*	ENGENHO NOVO
Produto/Sistema	KLINIKOS	Módulo	URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Carga horária total (horas)		Nº de aulas** (dias)	Data * 04/11/2015

Conteúdo do treinamento

MÓDULO: Urgência e Emergência  
Atualização da versão ~~5.5.4.30~~ **5.5.5.1**

ID	Nome do Participante	Perfil/Papel (noturno)	Assinatura
1	Priscila Campos	Téc. acolhimento	Priscila Campos
2	Ana Lucia Senra de Souza	Téc. acolhimento	Ana Lucia Senra
3	Tatiana Larina Sobral Ferrero	Registro 1	Tatiana C.S. de Siqueira
4	Erika Xavier Tourinho	Enf. class. 01	Erika Xavier Tourinho Enfermeira COREN-RJ 287.458
5	Vanessa Ramos Mendes	Enf. líder	Vanessa R. Mendes
6	Juliana Espirito Guilherme	Enf. obs. amarela	Juliana G. Guilherme Enfermeira COREN/RJ 172.892
7	Quile Muniz F. Ribeiro	Téc. amarela	Gisele F. Ribeiro Téc. Enfermagem COREN RJ 28628
8	Elaine P. Ottoni	Téc. Eng. Amarela	Desvaldo Torquato Neto Técnico de Enfermagem COREN-RJ 60503
9	Desvaldo Torquato Neto	tec. obs. amarela	Desvaldo Torquato Neto
10	Celia Fontes Macedo	Pediatria <sup>corp</sup> (01)	Dr. Celia Fontes Macedo Médica CRM 57.20060-3
11	Natalia Wanick Mattos	médica (clínica)	Drª Natalia Wanick Médica CRM: 5286494-2
12	Ricardo Rego Santos	cardiologista	Dr. Ricardo Rego Santos Cirurgião Dentista CRO: 15047-5 COP: 108.947.727-83
13	Gabriel Monteiro de Souza	Enf. obs. vermelha	Gabriel Monteiro de Souza
14	Aline Motta Alves	Registro 02	Aline Motta Alves
15	Caroline de Oliveira Capp	Hipodermia	Caroline de Oliveira Capp
16	Cátia Silva de Melo	Hipodermia	Cátia Silva de Melo
17	Salvador das Neves C. Junior	Enf. class. 02	Salvador das Neves C. Junior

Elaine Pinto Ottoni  
Téc. Enfermagem  
COREN-RJ 545253

18	Eduardo Pitanga S. da Silva cons. 04		Eduardo Pitanga Médico CRM: 52.98616-7
19	Fátima Amado Soares	CM. obs. vermelha	Fátima Amado Soares Médica CRM: 52.93877-8
20	Fabiana Quirino de Lima Carla Ferreira Gaagliardi	Sala amarela CM dos amarelos	Fabiana Q. de Lima Téc. Enfermagem COREN - 346520 RJ
Comentários do Instrutor			
	Marinaurvia Beal (Pediatra - obs. amarela)		Dr. Marinaurvia Beal Médica CRM 52-100297-0
	Letícia Theresa Telerman	CM - Procedimentos	Letícia Theresa Telerman Médica CRM-RJ 52.94772-4

Carla Gaagliardi  
Médica  
CRM 52.93877-8

Wellington Lima - Ambulância

NELSON BRAZ DA SILVA

Carly albuq silva

PEDIATRIA

Carlos A. Pélago Sandoval  
Médico  
CRM 52.84130-4

Wellington Lima  
Téc. Enfermagem  
COREN 190762-R

Paixão Regina de S. Freitas

Adm

Rafael Viana Rodrigues

Adm

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 04/11/2015
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

## 1. Atividades realizadas no período\*

- Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v5.5.5.1 e Stok v2.17.9 funcionando normalmente;
- 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;
- Houve solicitação na Farmácia, a Farmacêutica informou que dois medicamentos não apareciam para ela no sistema stok e o mesmo não conseguia checar na hipodermia; Problema sanado.
- Houve solicitação na Sala Vermelha, Médica Carla Ferreira Gagliardi ao copiar a prescrição anterior aparecia a seguinte mensagem: Setor Stok não cadastrado. Foi aberto chamado com os números de tickets #10113480 #10113481; O mesmo foi respondido mas o problema ainda não foi solucionado.
- Foi visto que em Devolução/Descarte do paciente explode erro ao selecionar a prescrição do mesmo. Aberto chamado com o número de ticket #10113538.
- Houve solicitação da Coordenadora médica, a mesma não conseguia abrir o Boletim de Atendimento do paciente, uma tela de erro explodia. Foi aberto um chamado com o número de ticket #10113517; Chamado em aberto.
- Houve solicitação no Registro, o sistema apresentou inconsistências ao salvar o paciente; Problema sanado.
- As Prescrições na sala amarela estão funcionando normalmente;
- Os profissionais listados abaixo receberam treinamento e assinaram a DN 03:

### **Médicos Clínicos/Pediatras:**

Célia Fontes Macedo – Pediatra/consultório 01

Marinauria Leal Pinto – Pediatra/Obs.Pediátrica

Natalia Wanick Mattos – Clínica/Consultório 03

Eduardo pitanga S. da Silva – Clínico/Consultório 04

Fátima Amado Soares – Clínica/Obs.Vermelha

Carla Ferreira Gagliardi – Clínica/Obs. Amarela Adulto

Letícia Theresa Tellerman – Clínica/Procedimento



**Enfermeiros:**

Erika Xavier Tourinho – Classificação 01  
Vanessa Ramos Mendes - Líder  
Juliana Ignácio Guilherme – Obs. Amarela Adulto  
Gabriel Monteiro de Souza – Obs. Vermelha  
Salvador das Neves C. Junior – Classificação 02

**Técnicos de Enfermagem:**

Priscila Campos – Acolhimento (Noturno)  
Ana Lucia Senra de Souza – Acolhimento (Diurno)  
Gisele Muniz F. Ribeiro – Obs. Amarela Adulto  
Elaine Pinto Otoni – Obs. Amarela Adulto  
Desivaldo Torquato Neto – Obs. Amarela Adulto  
Caroline de Oliveira Capp – Hipodermia  
Fabiana Quirino de Lima – Obs. Amarela

**Administrativos:**

Tatiana Carina Sobral Firmino – Registro 01  
Aline Motta Alves – Registro 02

**Dentista:**

Ricardo Rego Santos

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Colaboradores:

Responsável\*:

*Maurício Bastos da C. Paula*

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 20.961-15  
Rio de Janeiro - RJ

Descrição do Treinamento *	Capacitar os profissionais Profissionais, envolvidos no fluxo de atendimento, nas funcionalidades / operações do sistema Klinikos.		
Supervisor *	Equipe Eco Sistemas		
Cliente	OSS VIVA RIO	Local*	UPA ENGENHO NOVO
Produto/Sistema	KLINIKOS	Módulo	URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Carga horária total (horas)		Nº de aulas** (dias)	Data * 05/11/2015

Conteúdo do treinamento

MÓDULO: Urgência e Emergência

Atualização da versão 5.5.5.1

ID	Nome do Participante	Perfil/Papel	Assinatura
1	Roxmarly da Silva	Tec Enf.	Rosimere da Silva Doc. Enfermagem CRM- RJ 423.719
2	Franco Redeuqui Wosamento	cl. Médico	Dr. Aráncio R. Nascimento Médico CRM- 52.09954-7
3	Hevania Maria Vaz Ricardo	Pediatria	DRA. HEVANIA MARI VAZ RICARDO Médica CRM 52-79068-8
4	Patricia Paolha	Pediatria	Dr. Patricia Paolha PEDIATRA CRM-RJ 52.86244-4
5	Cybele Moura	Tec Enf.	
6	Claudio Luiz Fumino de Oliveira	Tec Enf.	Cláudio Luiz Fumino de Oliveira 735-201 Wellington dos Santos Enfermeiro CRM-RJ 133850-0
7	Wellington Angelo dos Santos	Enf.	Wellington dos Santos Enfermeiro CRM-RJ 133850-0
8	Liana Vasconcelos	cl. Medica	Liana Vasconcelos Médica CRM- 52.56874-0
9	Marcia de Souza	cl. Medica	
10	Juliana de Oliveira Lopes	Enf.	Juliana de Oliveira Lopes Enfermeira COREN-RJ 351.697
11	Gege Alves dos Santos	Tec Enf.	Gege Alves dos Santos Téc. Enfermagem COREN RJ 29517
12	Marcos Luis Cardoso	Tec Enf	Marcos Luis Cardoso Enfermeiro CRM- RJ 133850-0
13	Adriana Baroni	Tec Enf.	
14	Devani de Lima	Tec Enf.	Devani de Lima Téc. de Enfermagem COREN RJ 29517
15	Jefferson da Silva Amoreim	farmaceutico	Jefferson da Silva Amoreim Farmacêutico CRM- RJ 29517
16	Luiz Lopes Custódio	Aux de enferm	Luiz Lopes Custódio
17	Guilherme Moura	bdm Enf.	

<b>18</b>	f		
<b>19</b>			
<b>20</b>			

**Comentários do Instrutor**

--

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 06/11/2015
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

### 1. Atividades realizadas no período\*

- Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v5.5.5.1 e Stok v2.17.9 funcionando normalmente;
- 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;
- Houve solicitação no consultório 03, médico informou que não conseguia visualizar e imprimir o Boletim de Atendimento, foi verificado esta inconsistência com mais de um paciente, aparecia uma mensagem (Nenhum registro encontrado com parâmetros específicos); Foi aberto chamado com números de tickets #10113781 e #10113786.

Obs: Médica na sala de sutura também fez o mesmo questionamento.

- Houve solicitação na Classificação de risco 01 e 02 em determinados momentos, após salvar a classificação, o mesmo tinha que fazer logout e entrar novamente para ter acesso a fila; Foi realizada a limpeza na máquina e alguns ajustes até o momento funcionando normalmente.
- Houve solicitação na farmácia, os mesmos informaram que alguns medicamentos prescritos não apareciam para eles, assim tendo que inserir os insumos para depois liberar; Chamado aberto no plantão anterior (04/11) pela colaboradora Lidiane.
- Os profissionais listados abaixo receberam treinamento e assinaram a DN 03:

#### **Médicos Clínicos/Pediatras:**

Rafaela Rodolfo Garrido – Consultório 01/Ped.

Lilian Jaimes – Consultório 02/Ped.

Benjamin Farbiarz Segal – Consultório 03

Fernanda Alcântara Defáveri – Sala Sutura

#### **Enfermeiros:**

Viviane Dutra Duarte/Acolhimento

Monique Sant'Anna/CCIH Rotina

Rodrigo Sabbadim Barroso/Classificação 01

Alice Maria Juliano de Araújo Nolasco/Obs. Amarela Adulto

**Técnicos de Enfermagem:**

Natalia de Souza Pena/Hipodermia

Eugênia Alves dos Santos Almeida/Hipodermia

Edvania Souza Nogueira/Hipodermia

Deira Cristina H. N.Oliveira/Acolhimento

Amanda Alves/Obs. Amarela Adulto

Anderson Duarte Bastos/Obs.Amarela Adulto

**Dentista:**

Carlo Alberto Balabram/C. Dentista

- Os demais profissionais receberam treinamento da nova versão em plantões anteriores e assinaram a DN 03.

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Colaboradores:

Responsável\*:

Iliano de A. S. Benedicto

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 20.961-15r  
Rio de Janeiro - RJ

Descrição do Treinamento *	Capacitar os profissionais, envolvidos no fluxo de atendimento, nas funcionalidades / operações do sistema Klinikos.		
Supervisor *	Equipe Eco Sistemas		
Cliente	VIVA RIO	Local*	ENGENHO NOVO
Produto/Sistema	Upa 24h	Módulo	URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Carga horária total (horas)		Nº de aulas** (dias)	Data * 06/11/2015

Conteúdo do treinamento

MÓDULO: Urgência e Emergência  
 Versão: 5.5.5.1

ID	Nome do Participante	Perfil/Papel	Assinatura
1	Monique Sant'Anna	CCIH/Retire	Monique Sant'Anna Enfermeira CCIH COREN RJ 359.115
2	Rafaela Rodolfo Garrido	Pediatria consultório 02	Dra Rafaela R. Garrido Pediatra COREN RJ 729063
3	Natalia de Souza Pereira	Téc. Enfermagem Hipodermia	Téc. Enfermagem COREN RJ 710
4	Eugênia Alves dos Santos Almeida	Téc. Enfermagem Hipodermia	Eugênia Alves Téc. Enfermagem COREN RJ 710
5	Edvânia Souza Nogueira	Téc. Enfermagem Hipodermia	Edvânia Souza Nogueira Téc. Enfermagem COREN RJ 747.941
6	Helena Cristina H. Oliveira	Téc. Enfermagem	Helena Cristina H. Oliveira Téc. Enfermagem COREN RJ 436.090
7	Viviane Dutra Duarte	Enfermeira	Viviane Dutra Duarte Enfermeira COREN RJ 110460
8	Julian James	Pediatria (cons.02)	Julian James Pediatria (cons.02)
9	Benjamin F. Segal	de curso	Dr. Benjamin Farbiarz Segal Médico Cardiologista
10	Rodrigo Salvador Barroso	Enf. class (01)	Rodrigo S. Barroso Enfermeiro COREN RJ 449.826
11	Carlos Alberto Balabram	C. Dentista	Dr. Carlos Alberto Balabram Cirurgião Dentista CRO 19.924-2
12	Fernanda Alcântara	CM sala sutura	Fernanda Defaveri MÉDICA CRM 52.92881-0
13	Alice Maria Felisimo de A. Nolasco	Enf. dos amarela	Alice M. Felisimo de A. Nolasco Enfermeira
14	Amanda Alves	Téc. enfermagem dos amarela	Amanda Alves Téc. Enfermagem
15	Anderson Duarte Bastos	Téc. enfermagem obs. amarela	Anderson Duarte Bastos Téc. Enfermagem
16			
17			

18			
19			
20			

**Comentários do Instrutor**

--

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 08/11/2015
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

## 1. Atividades realizadas no período\*

- Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v 5.5.5.1 e Stok v 2.17.10 funcionando normalmente;
- 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 Paper less 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;
- Foi orientado aos farmacêuticos como localizar as prescrições e receituários no balcão farmácia, pois os mesmos estavam com duvidas.
- As enfermeiras não estão conseguindo devolver por paciente no sistema.
- A enfermeira Lilian e Daisy nos solicitou não estava conseguindo reaprazar e ajustar horário nas prescrições dos pacientes da sala amarela adulta Problema persiste.
- O raio x está manual, ao chegar na unidade. Problema sanado e foi cadastrado no grupo o profissional Alexandre Batista.
- As técnicas de enfermagem na hipodermia nos solicitou porque pegou no plantão 26 pacientes em aberto por erro na checagem. Problema resolvido .Hipodermia checando normalmente neste plantão.
- O laboratório nos solicitou pois ao visualizar exames não confere o horário ,mas ao imprimir sai horário corretamente.
- Foi aberto chamado para a classificação de risco ,pois fomos solicitados pela Daisy que ao salvar paciente fica pensando ,precisa fazer F5 para atualizar ou trocar a compatibilidade.
- 

Os profissionais deste plantão já receberam treinamento em plantões anteriores

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Responsável:  42.498.71110099-69

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
E DEFESA CIVIL  
UPA 24 HORAS - ENGENHO NOVO  
Rua Souza Barros, 70  
Engenho Novo - CEP 20.961-15  
Rio de Janeiro - RJ



<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 10/11/2015
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

### 1. Atividades realizadas no período\*

- Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v 5.5.5.1 e Stok funcionando normalmente;
- 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 Paper less 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;
- Foi aberto chamado para medicamentos que se encontram com saldo no sistema, porem não conseguem ser checados em todos os postos, porém não tive retorno de ticket;
- Foi aberto chamado para lentidão na classificação de risco, porém não obtive resposta/ticket
- Solicitado pela pediatra Dr. Ligia para solucionar problemas nas impressoras do consultório 1 e observação pediátrica. Foram feito alguns ajustes e voltou ao normal a impressão.
- Todos profissionais de plantão já receberam treinamento e assistiram ON 03.

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 20.961-157  
Rio de Janeiro - RJ

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Colaboradores: Maíke Tavares

Responsável\*:

*Elizabeth*

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 12/11/2015
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

### 1. Atividades realizadas no período\*

- Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v 5.5.5.1 e Stok funcionando normalmente;
- 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 Paper less 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;
- Todos profissionais de plantão já receberam treinamento e assinaram DN 03.

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Colaboradores: Maike Tavares

Responsável\*:

*Elizabeth*

42.498.717/0099-69  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
C DEFESA CIVIL  
UPA 24 HORAS - ENGENHO NOVO  
Rua Souza Barros, 70  
Engenho Novo - CEP 20.961-15  
Rio de Janeiro - RJ

<b>Projeto*</b> UPA 24h	
<b>Cliente*</b>	<b>Data</b> 14/11/2015
UPA ENGENHO NOVO	
<b>Responsável*</b>	
Equipe Eco Sistemas	

### 1. Atividades realizadas no período\*

- Início do plantão com os Sistemas Klinikos atualizado em sua nova versão v 5.5.5.1 e Stok funcionando normalmente;
- 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 Paper less 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;
- Todos profissionais de plantão já receberam treinamento e assinaram DN 03.

Sendo assim encerro o plantão sem alterações.

Colaboradores: Maíke Tavares

Responsável\*:

*Elizabeth*

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 20.961-15  
Rio de Janeiro - RJ

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**DEZEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

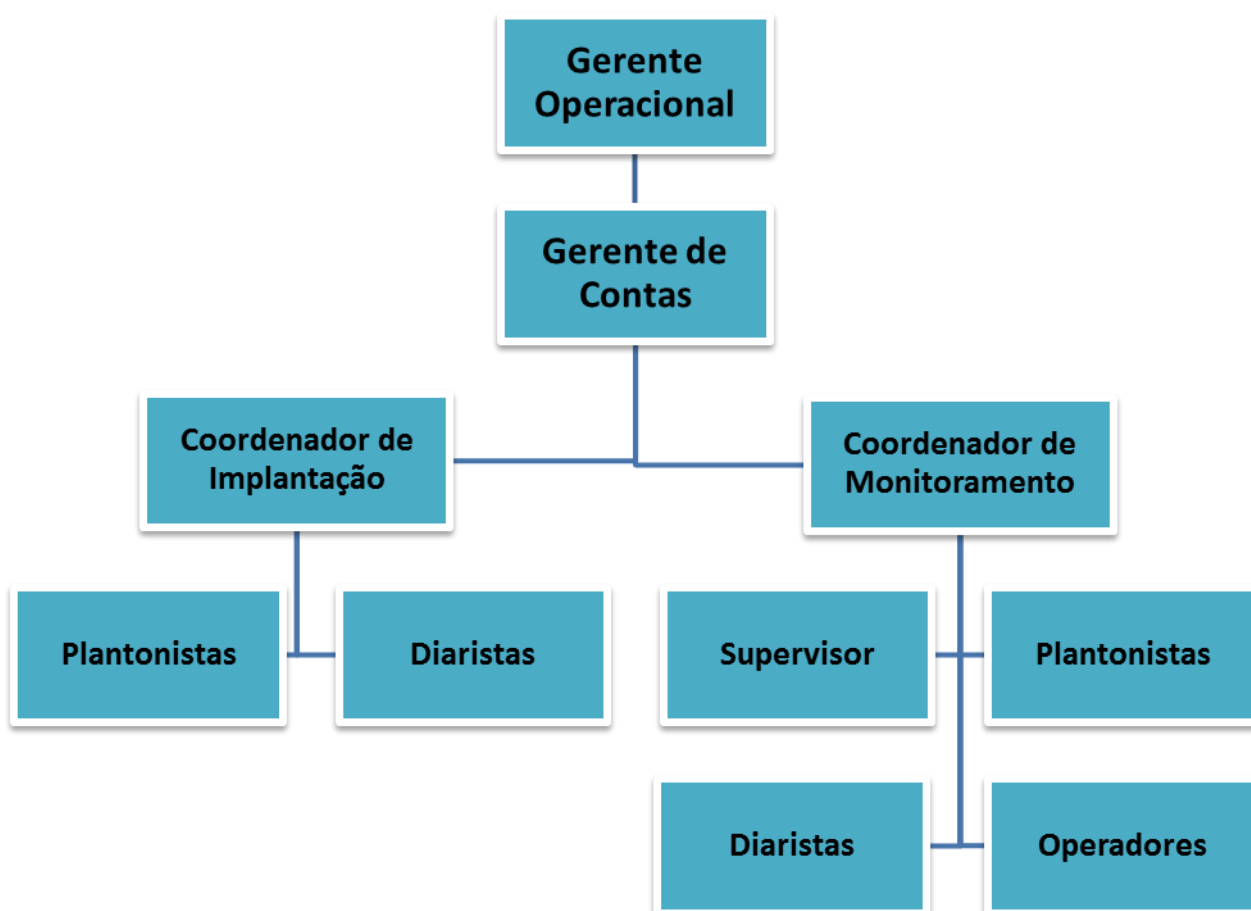
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **dezembro** de 2015 e são atinentes às entregas no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

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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



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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de novembro a 25 de dezembro de 2015**, neste período foram realizadas visitas operacionais nos dias: 09 de dezembro de 2015.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

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

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visitas no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
---	--

X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
---	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

X	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS VIVA;
---	--

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

## 8. 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.

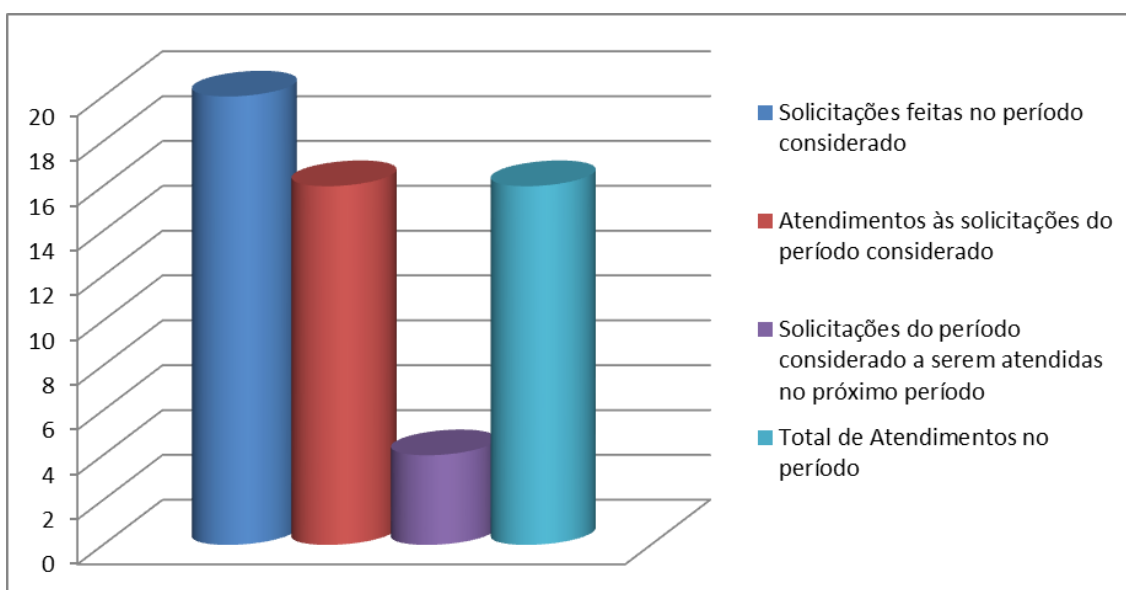
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

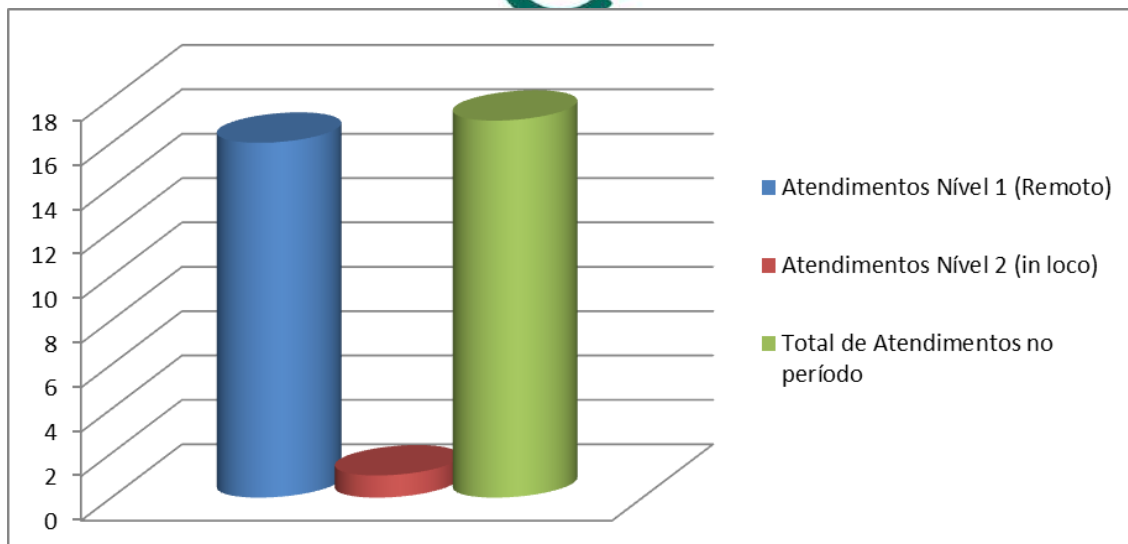
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	20
Atendimentos às solicitações do período considerado	16
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	04
Total de Atendimentos no período	16



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	16
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	01
Total de Atendimentos no período	17



#### Observações:

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

#### 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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	Sim
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

	Não Foram realizados treinamentos no período
--	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.



# 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.

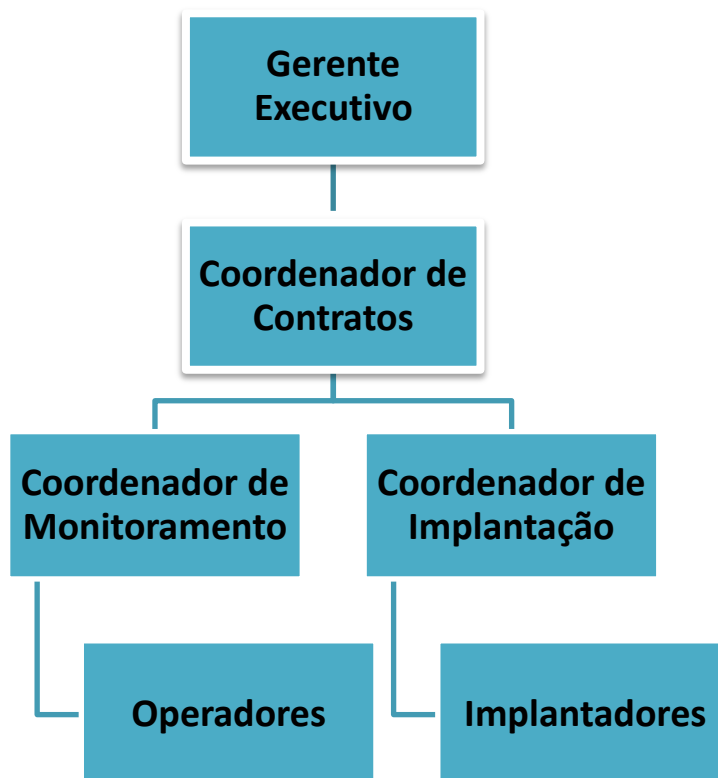
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **VIVA RIO**, referem-se à competência de **JANEIRO 2017** e são atinentes às entregas no período.

## 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.

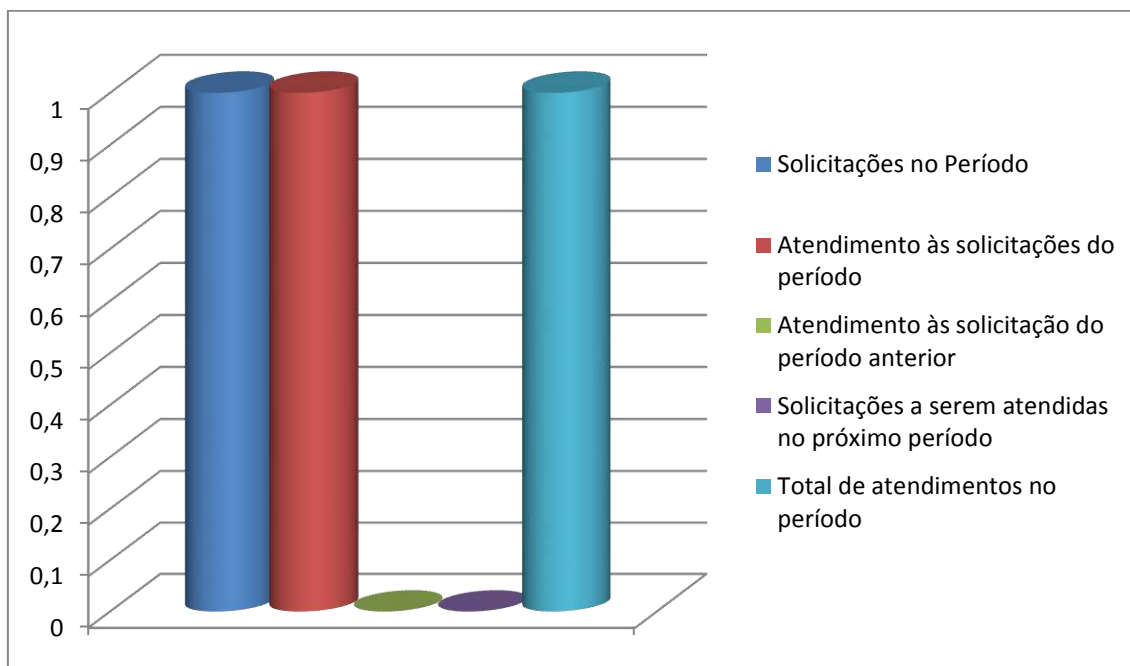
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

#### 4. SUPORTE

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

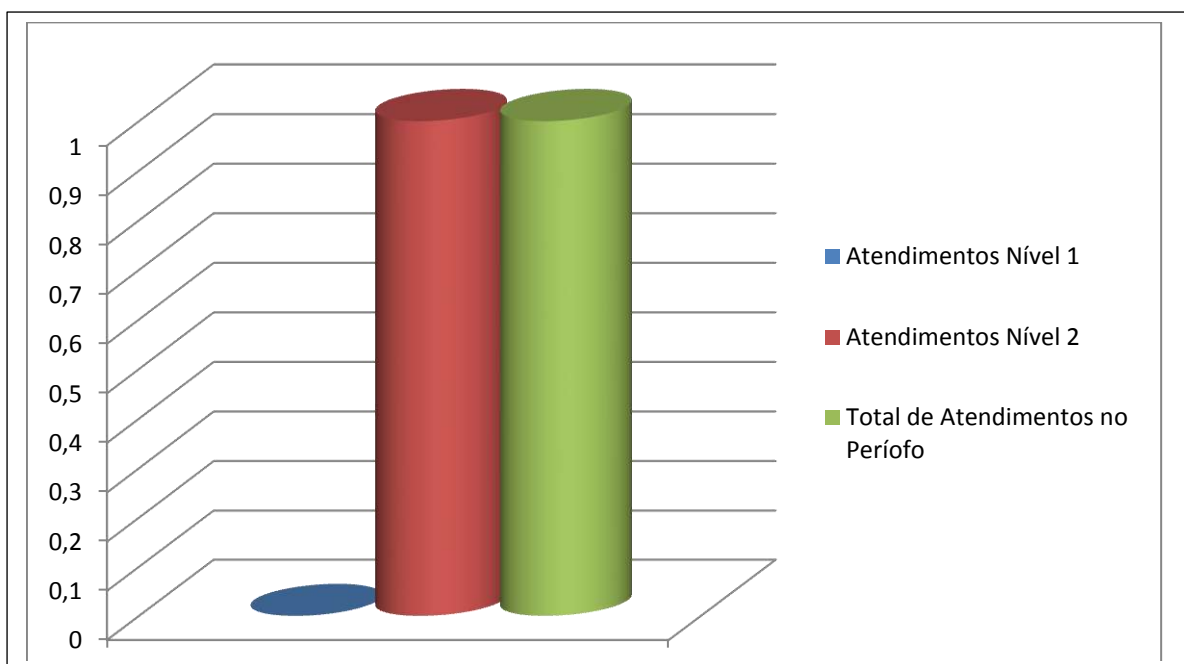
##### a) Por Atividade

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

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**FEVEREIRO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

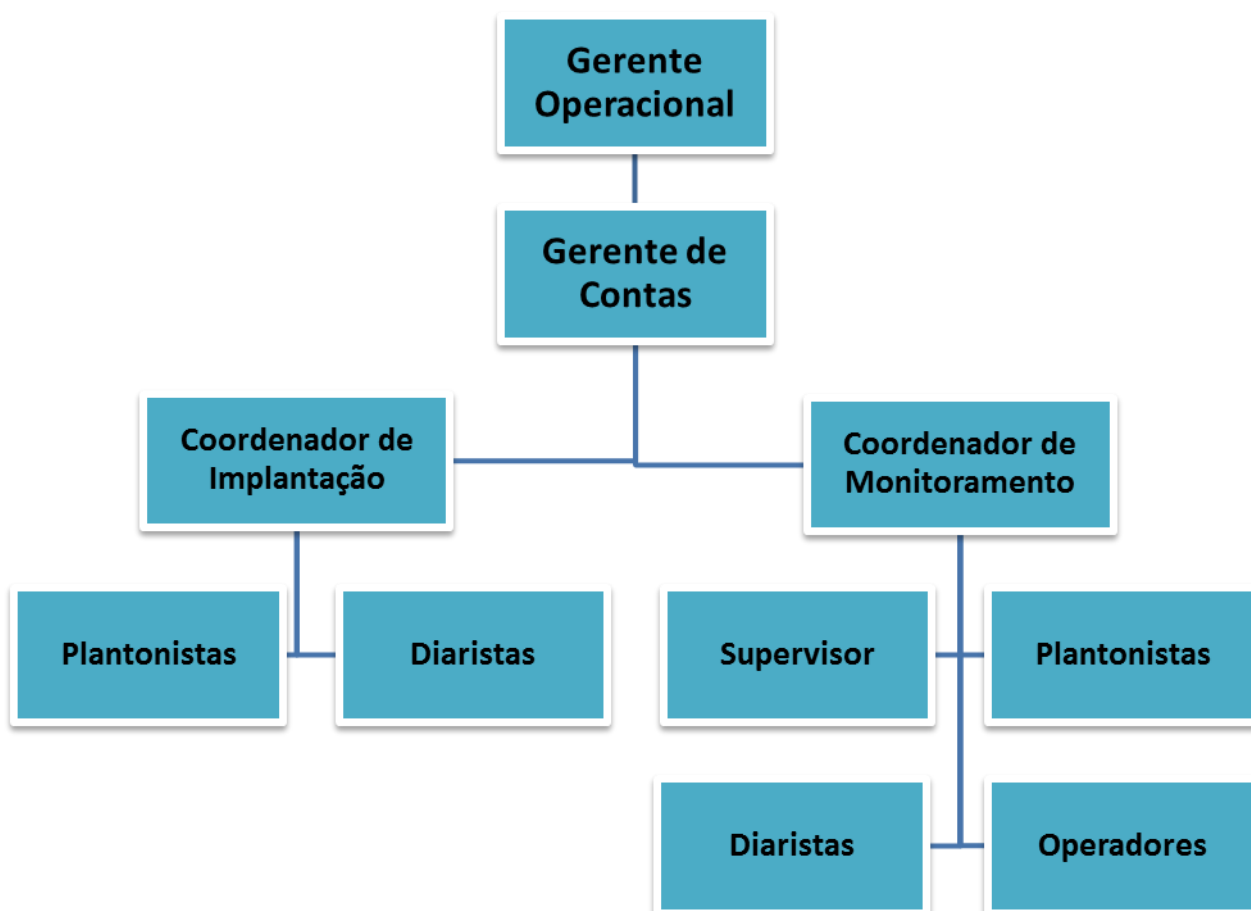
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **fevereiro 2016** e são atinentes às entregas no 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de dezembro a 25 de fevereiro de 2016**, neste período foram realizadas visitas operacionais nos dias: 26, 28 e 30 de janeiro e 02, 04, 06, 08, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22 e 24 de fevereiro de 2016.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

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

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visitas no período

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

## 8. 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.

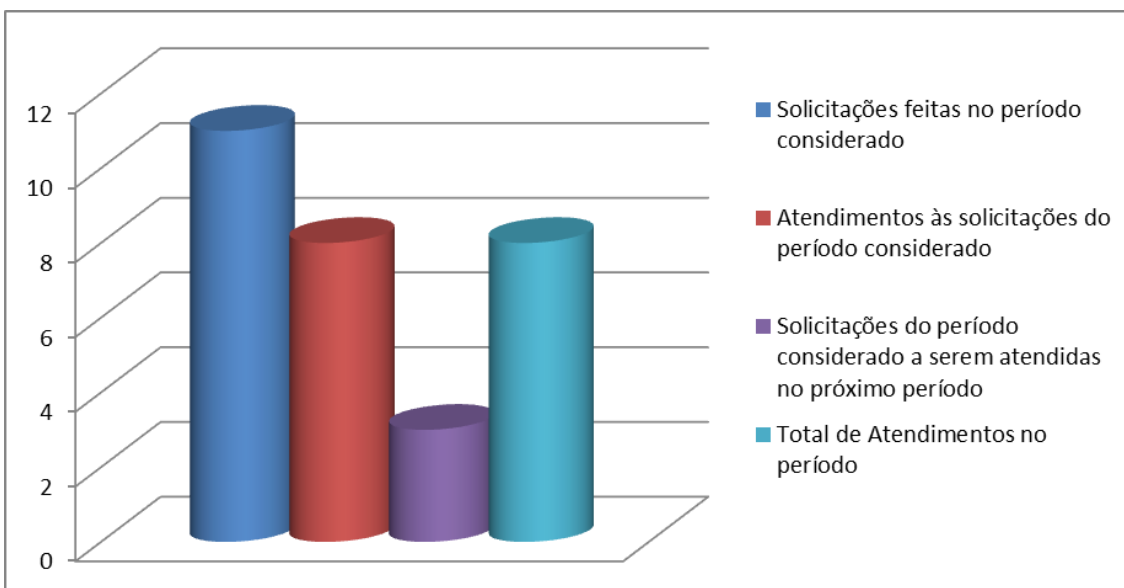
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

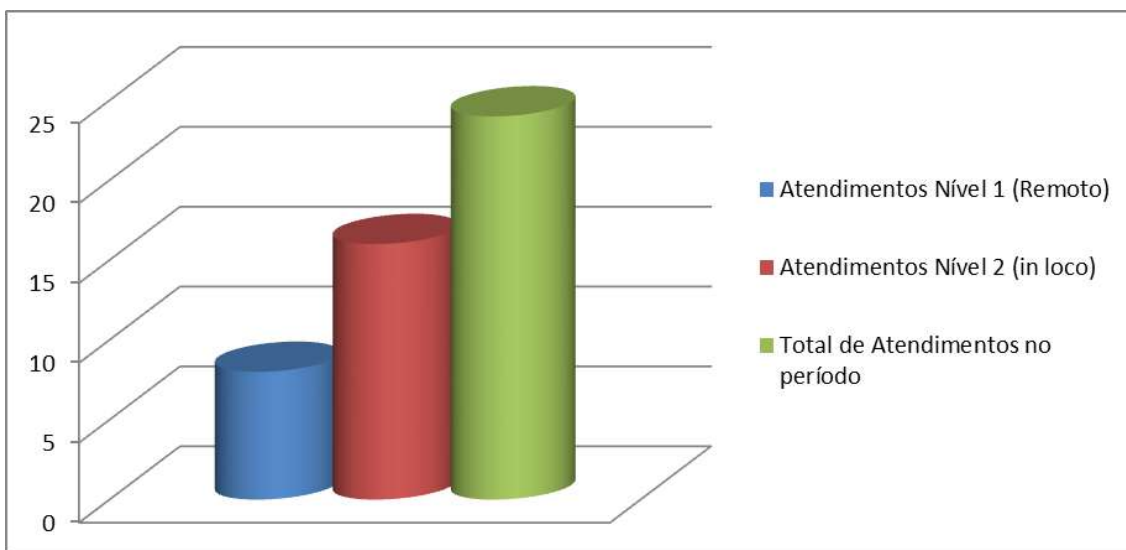
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	11
Atendimentos às solicitações do período considerado	08
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	03
Total de Atendimentos no período	08



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	08
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	16
Total de Atendimentos no período	24



**Observações:**

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

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS 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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	Sim
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<p>Não Foram realizados treinamentos no período</p>
---



## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**MARÇO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

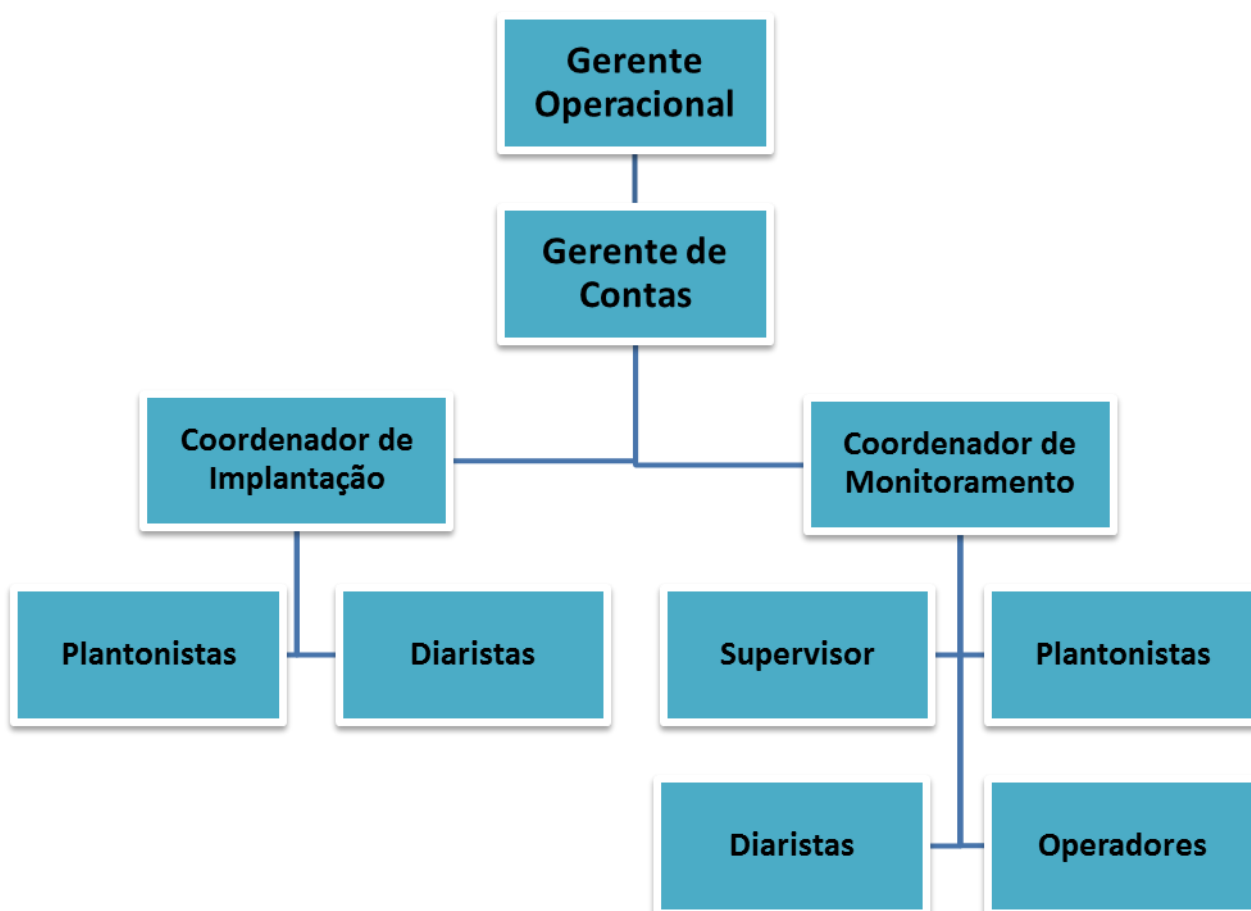
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **março 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de



adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 25 de março de 2016**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

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

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) 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.

## 8. 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.

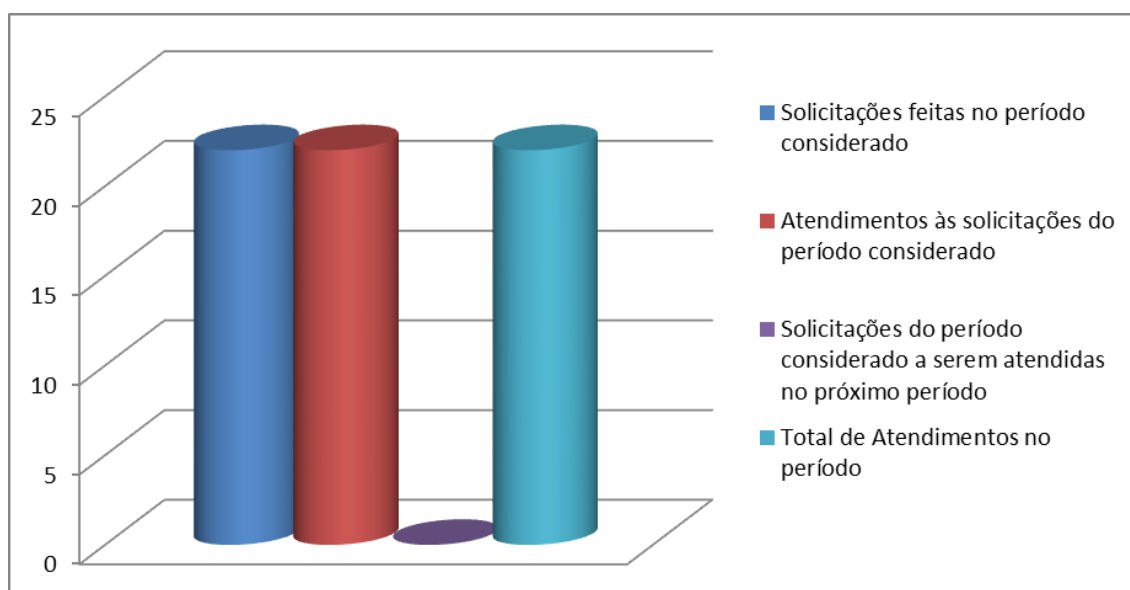
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

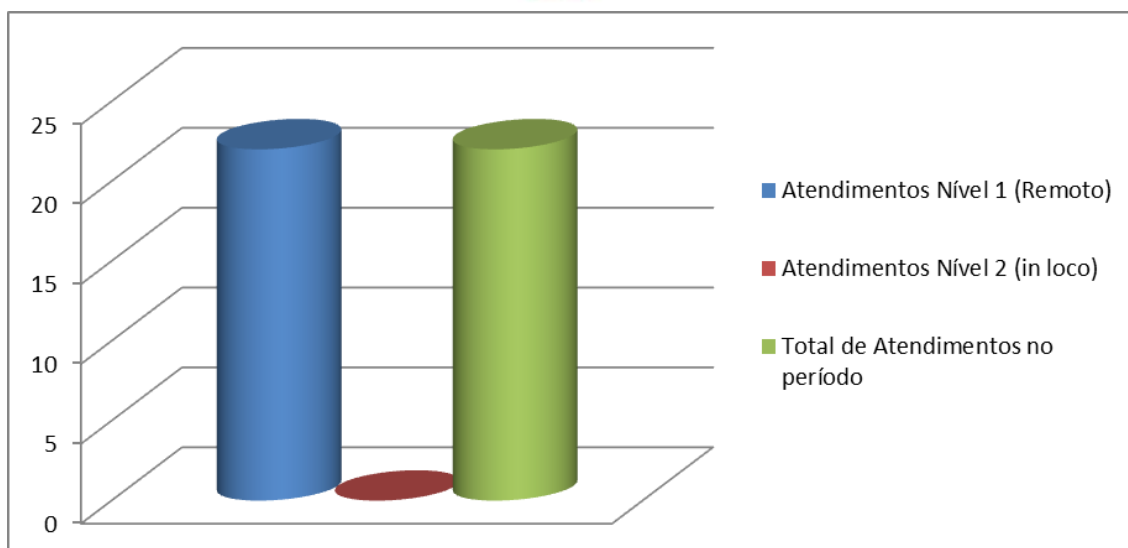
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	22
Atendimentos às solicitações do período considerado	22
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	22



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	22
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	22



**Observações:**

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

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS 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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**ABRIL 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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 **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **abril 2016** e são atinentes às entregas no período.

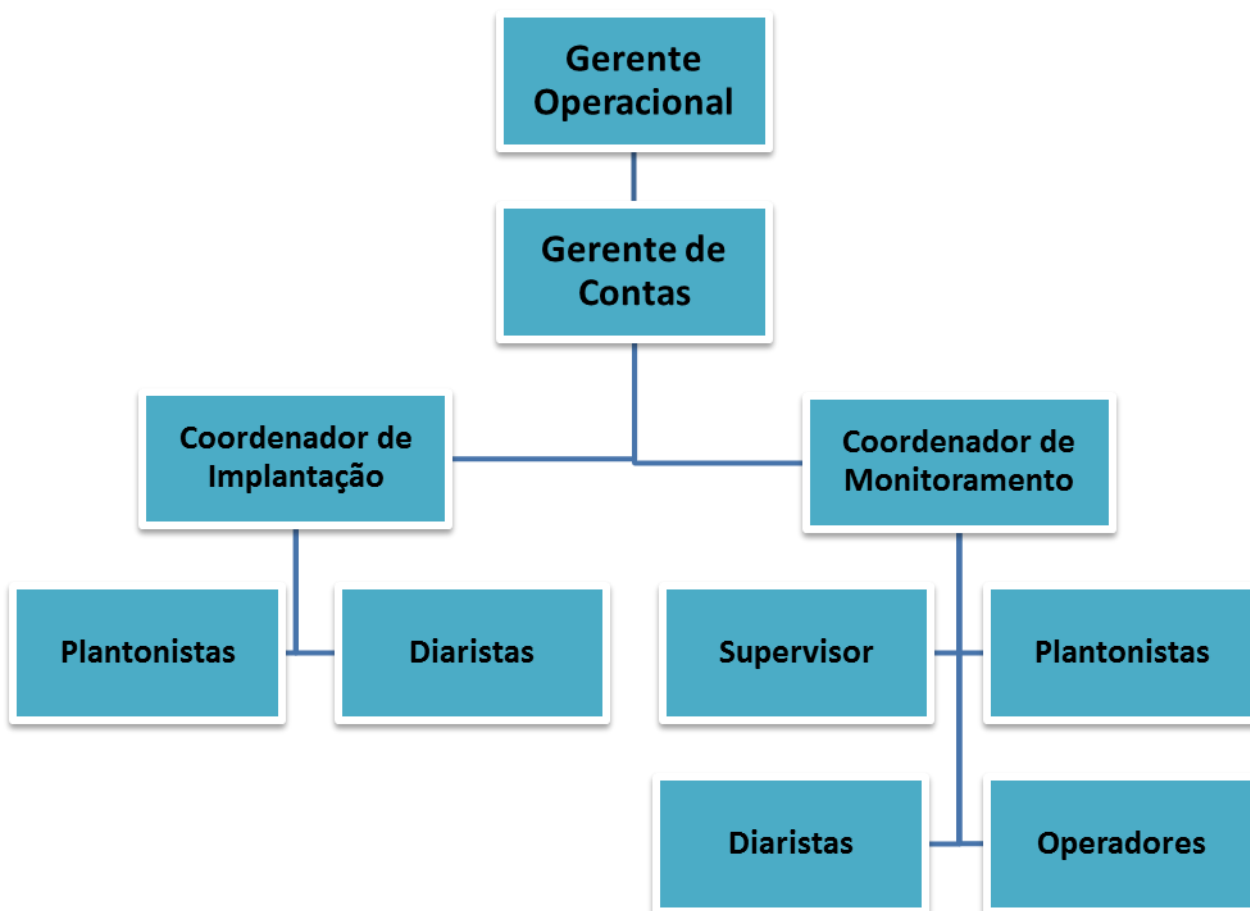


## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 25 de abril de 2016** não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

## a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 7. RESULTADO DA MONITORAÇÃO

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.

## 8. 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 cálculo 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.

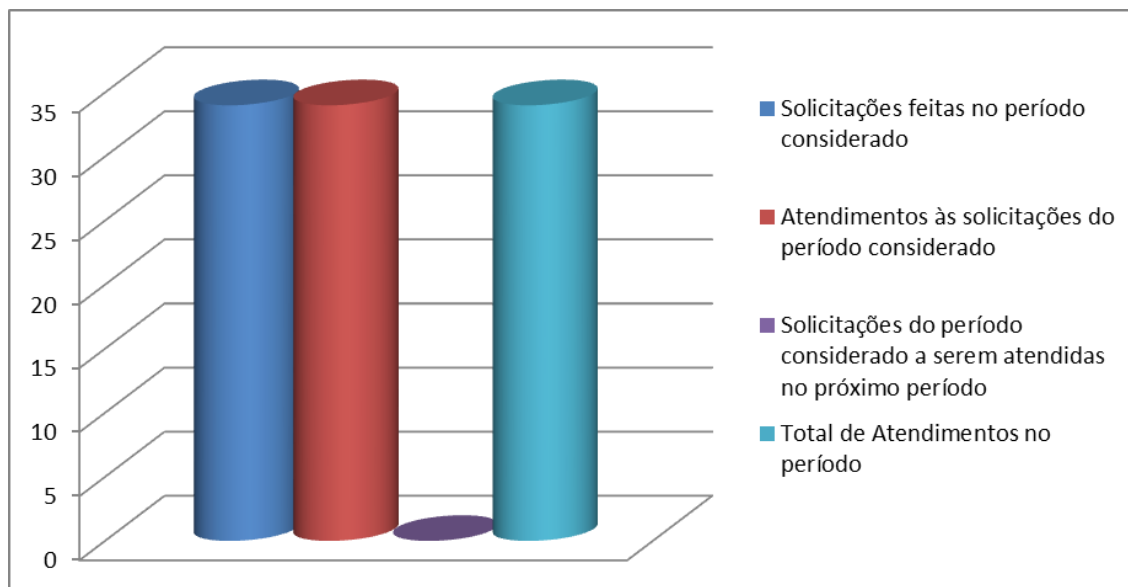
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

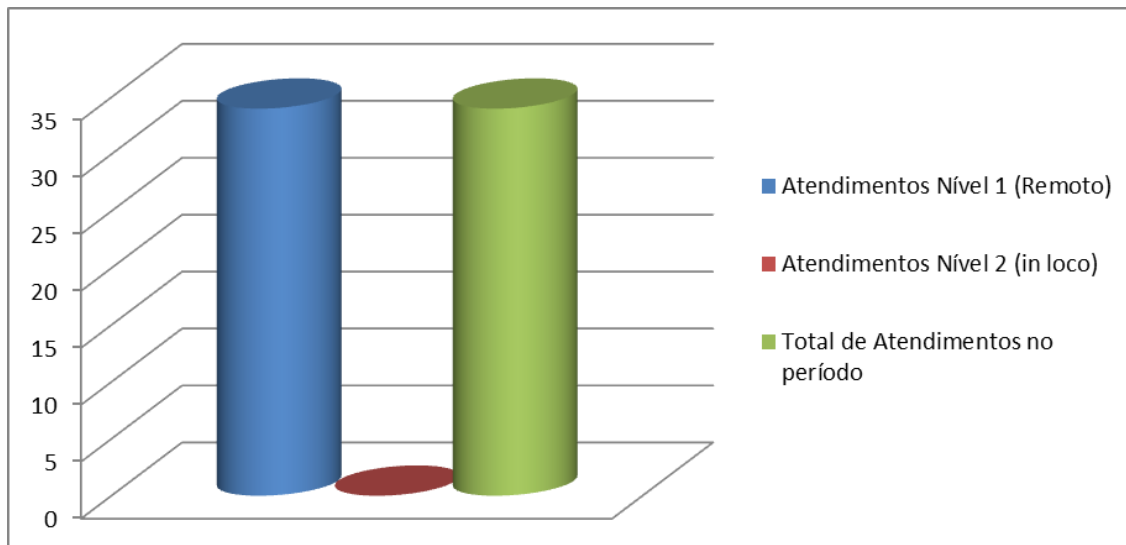
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	34
Atendimentos às solicitações do período considerado	34
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	34



**b) Por Nível de Atendimento**

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	34
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	34



**Observações:**

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

**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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**MAIO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

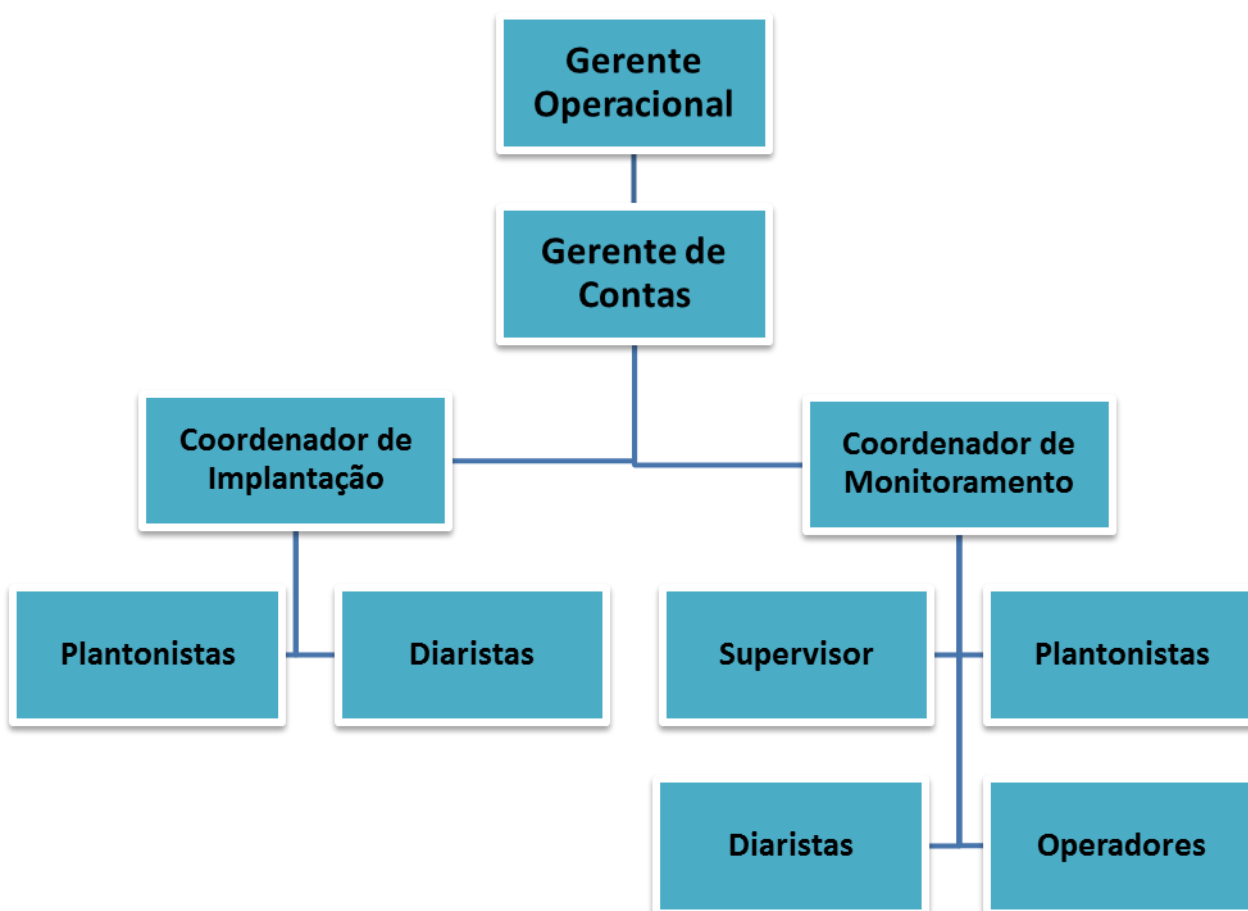
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **maio 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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



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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de abril a 25 de maio de 2016**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

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

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) 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.

## 8. 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.

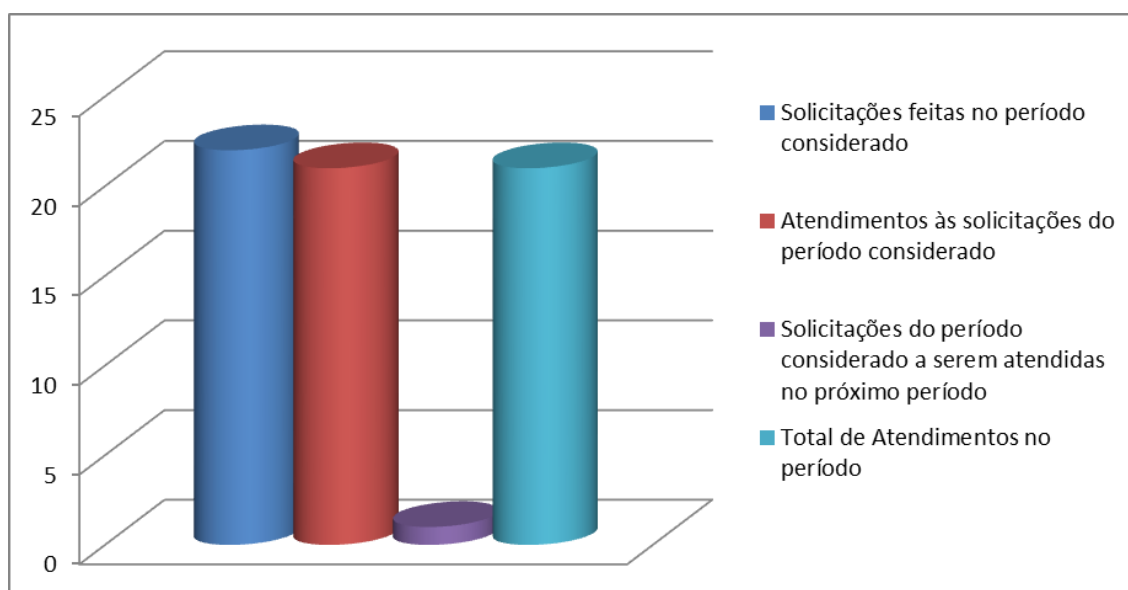
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

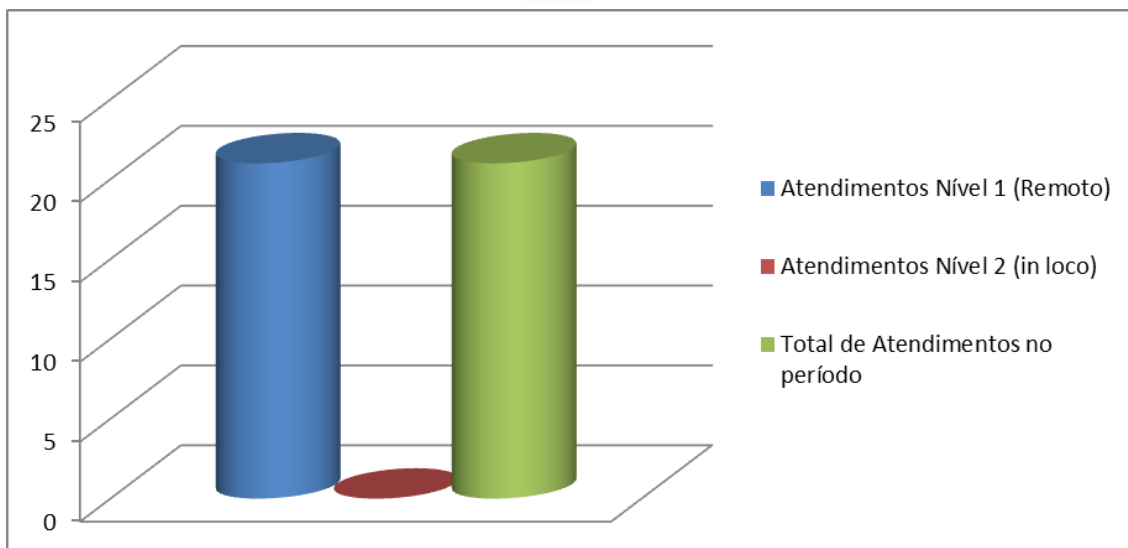
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	22
Atendimentos às solicitações do período considerado	21
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	21



### b) Por Nível de Atendimento

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



**Observações:**

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

**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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**JUNHO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

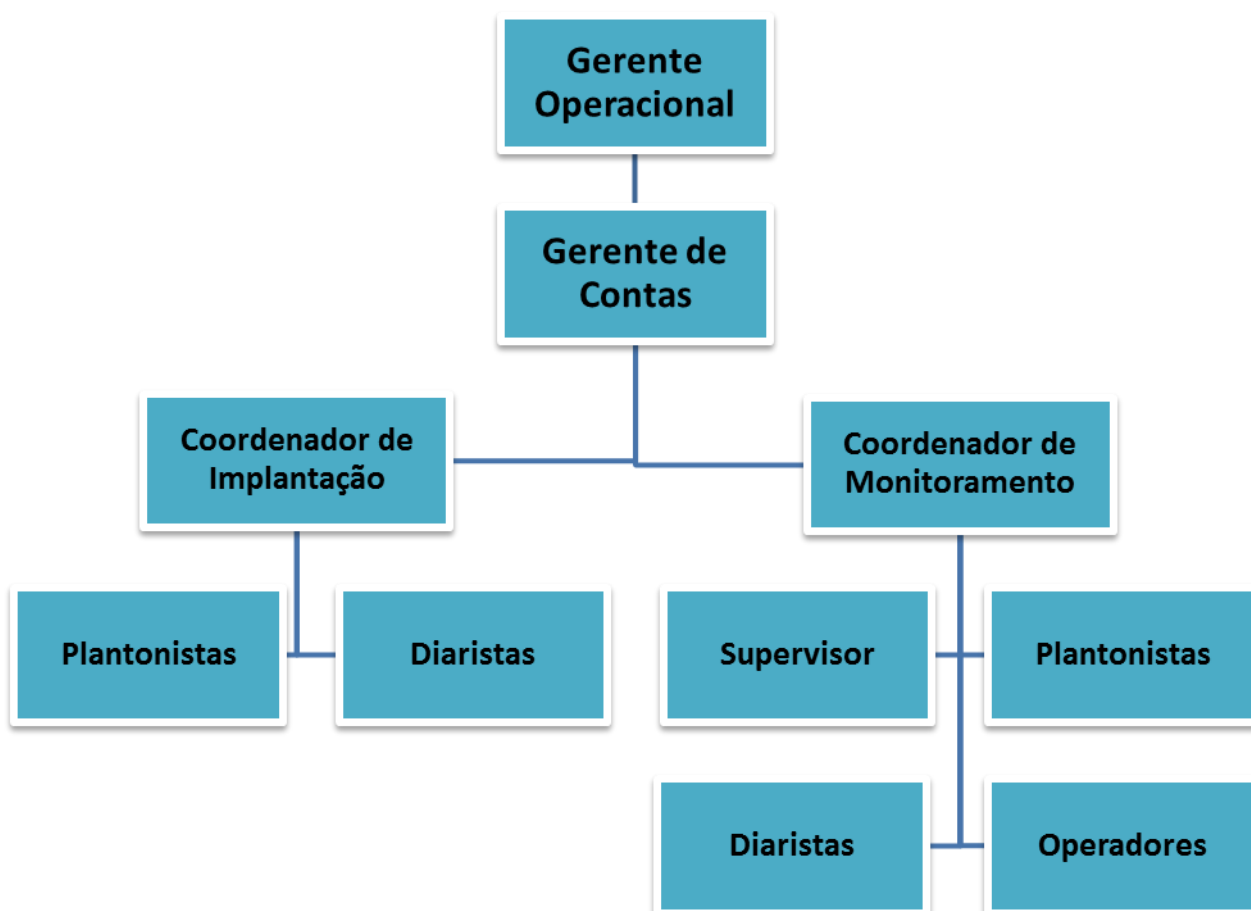
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **junho 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 25 de junho de 2016**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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



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

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

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

Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) 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.

## 8. 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.

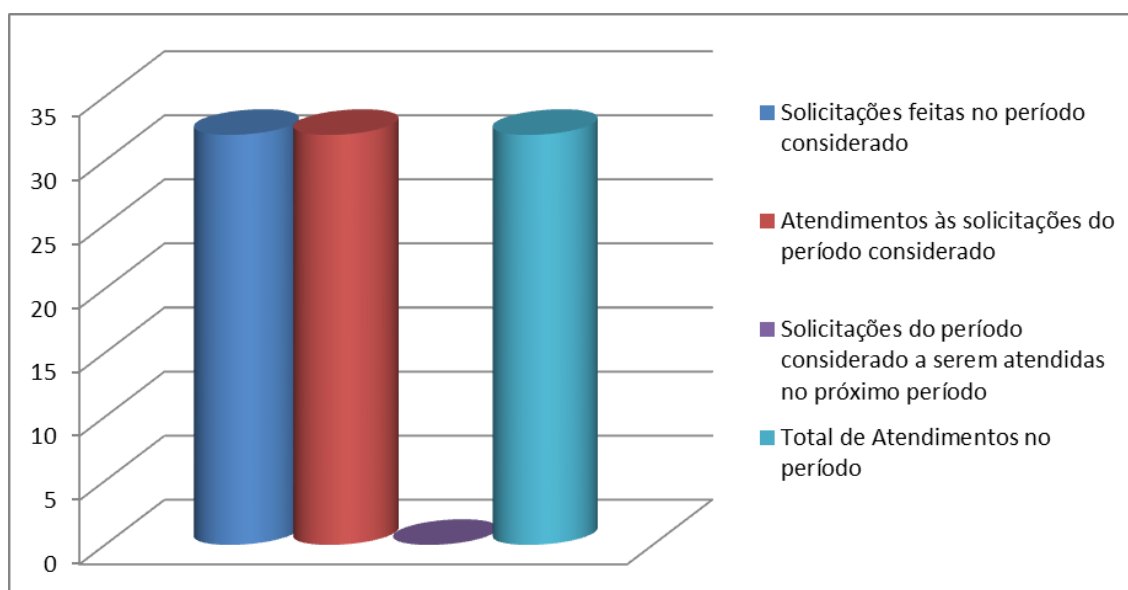
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

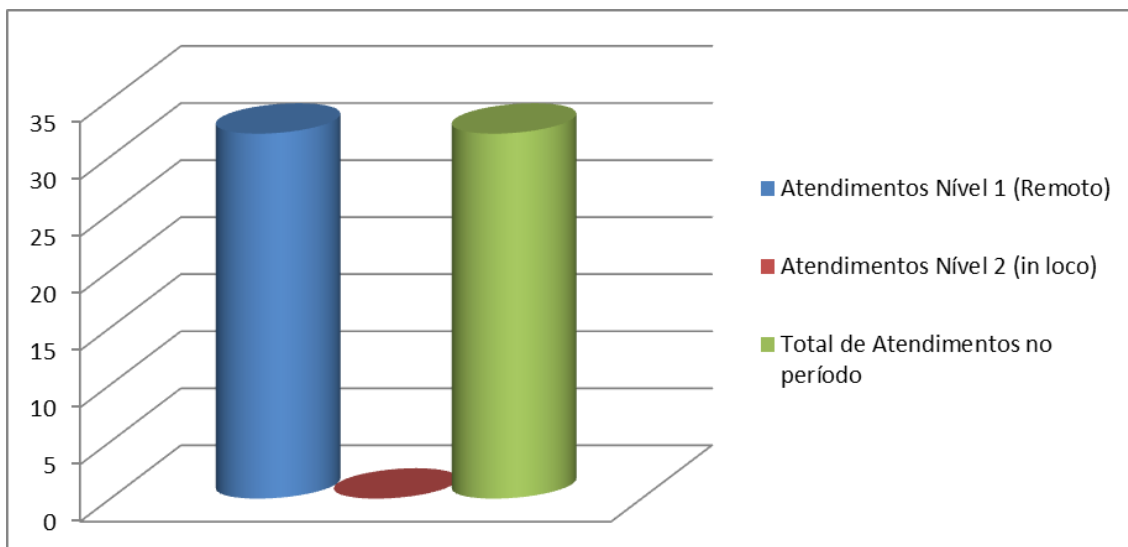
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	32
Atendimentos às solicitações do período considerado	32
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	32



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	32
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	32



**Observações:**

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

**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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**JULHO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS 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 **OSS 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.

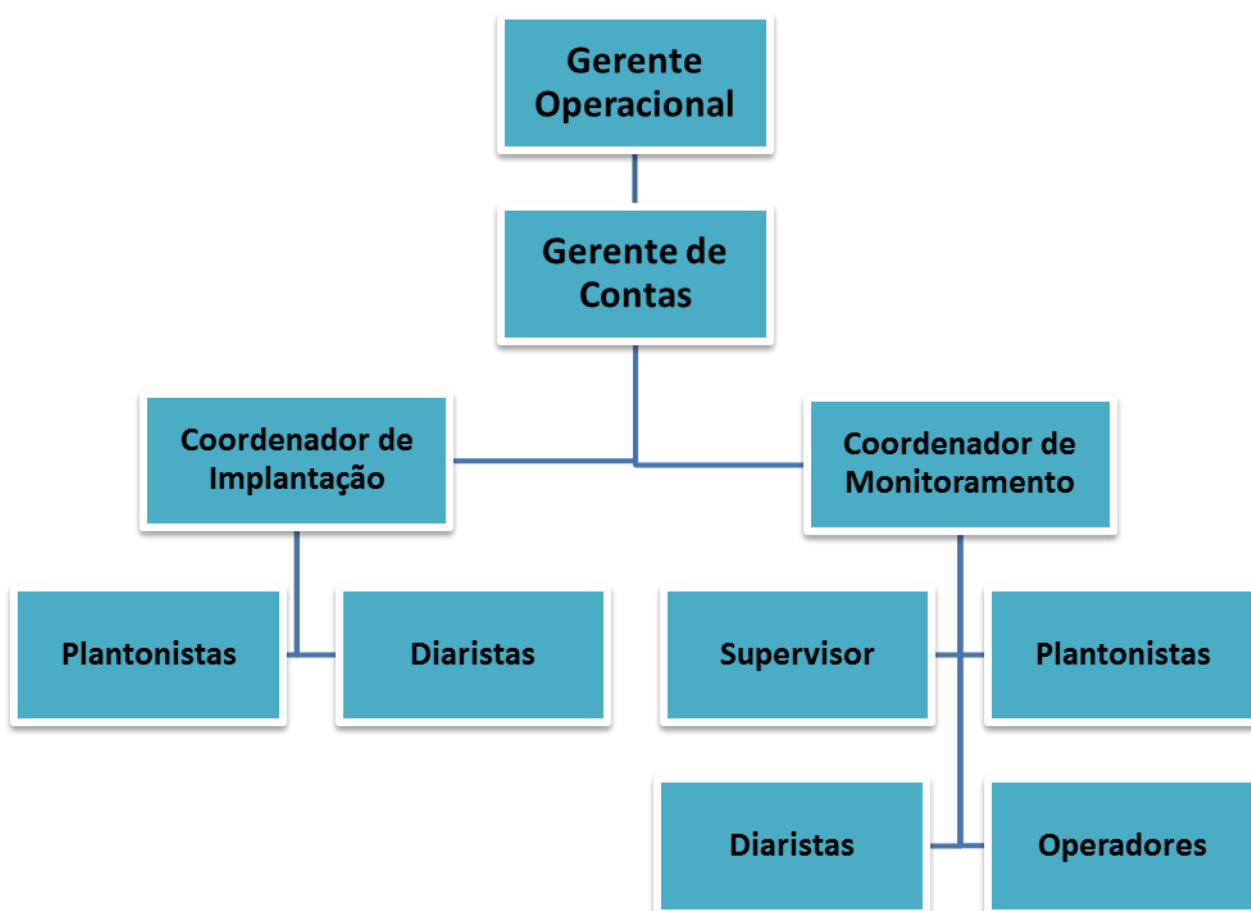
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **julho 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de junho a 25 de julho de 2016**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) 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.

## 8. 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
--------	-------

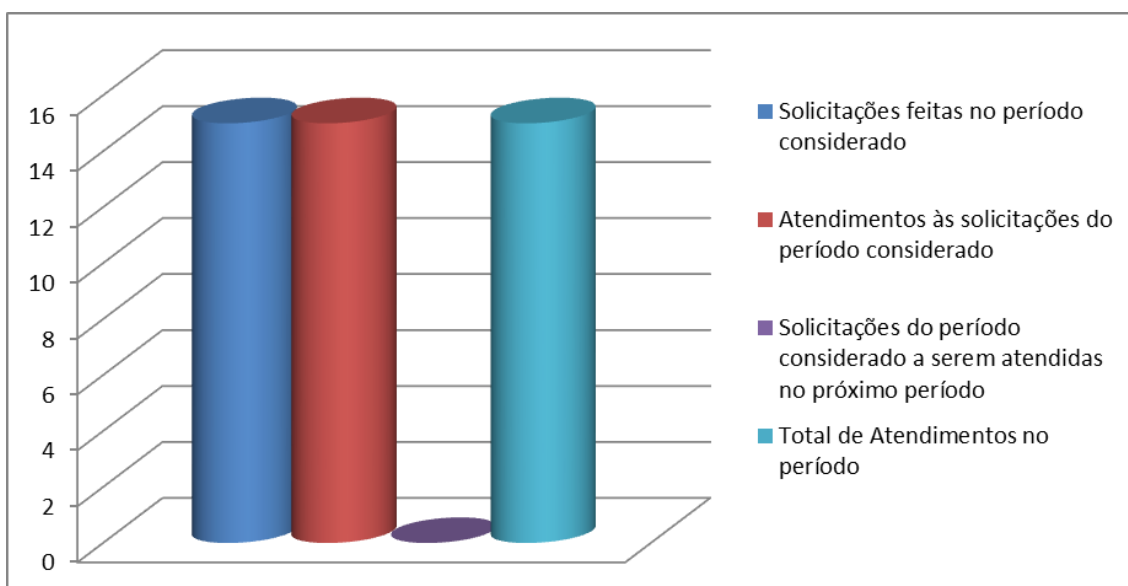
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01
---	----

## 9. SUPORTE

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

### a) Por Atividade

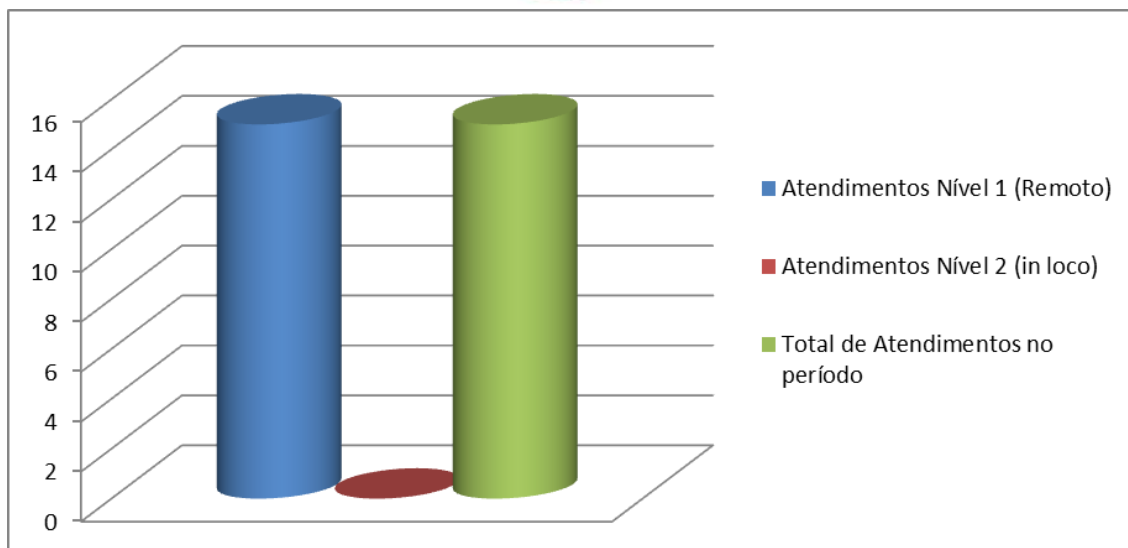
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	15
Atendimentos às solicitações do período considerado	15
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	15



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	15
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	15





**Observações:**

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

**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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

**ATIVIDADES GERENCIAIS**

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**AGOSTO 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 **OSS 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 **OSS 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.

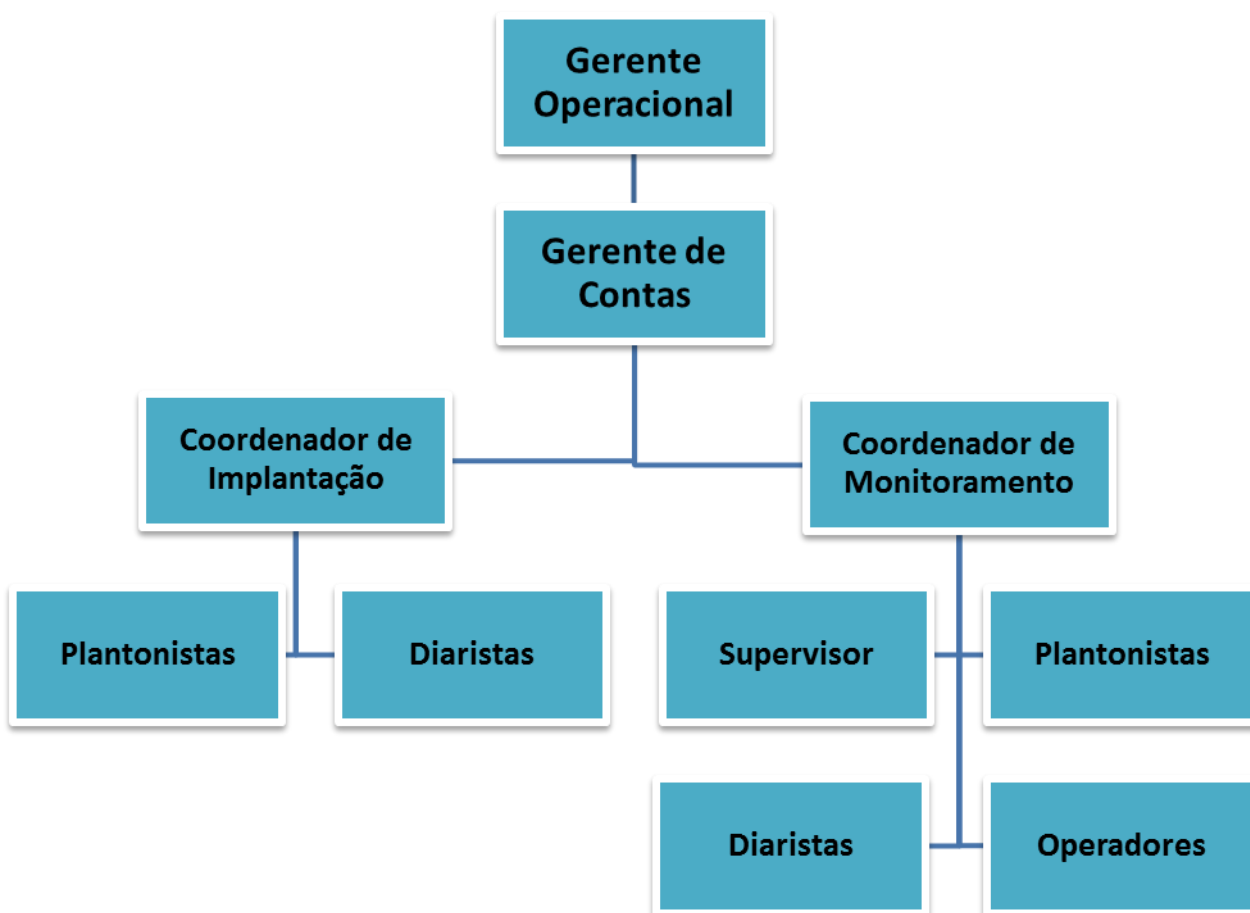
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **agosto 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);



- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

Gerando os arquivos de produção geral conforme solicitado pelo Setor de Informações e Faturamento da OSS Viva, referente ao mês de 06/2016 e enviado ao mesmo no dia 03 de agosto de 2016.

Solicitado no dia 01 de agosto pela Sra. Patrícia Pimenta Costa, via e-mail o cadastrado dos medicamentos citados abaixo:

- Atazanavir 300 mg – frasco com 30cáp
- Lamivudina 10 mg/mL – sol. Oral 240mL
- Lopinavir 80 mg/mL + Ritonavir 20 mg/mL - sol. Oral 160mL
- Ritonavir 100 mg – frasco com 30cp revestido
- Tenofovir 300mg + Lamivudina 300mg – frasco com 30cp
- Zidovudina 10mg/ mL - sol. Oral 200 mL

Os cadastros deste medicamento foram realizados no dia 10 de agosto.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de julho a 25 de agosto de 2016**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK

Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK

	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

### 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

#### b.1) 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.

## 8. 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 cálculo 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.

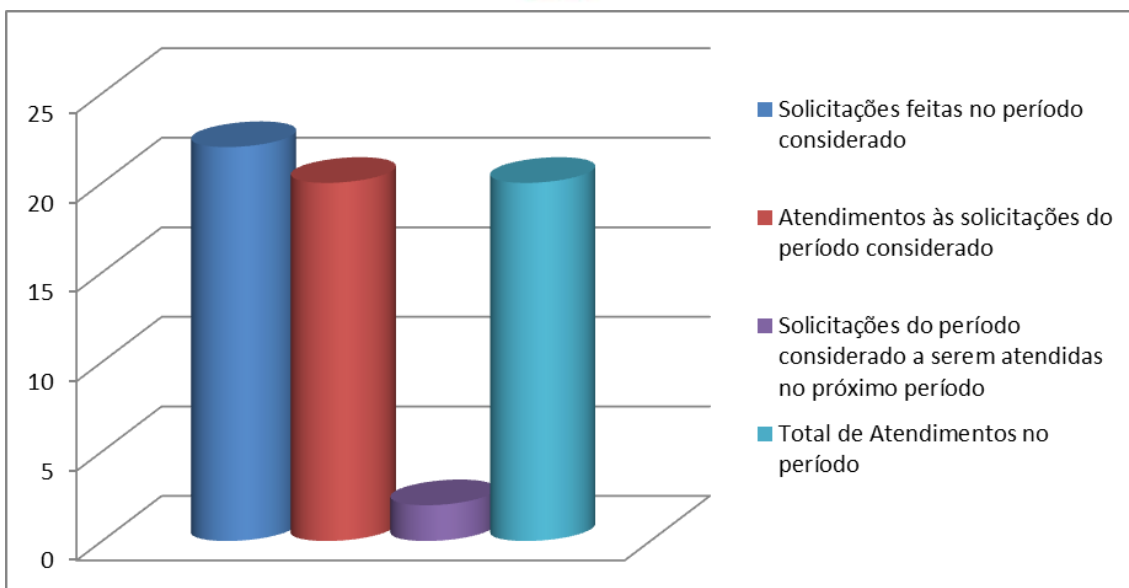
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

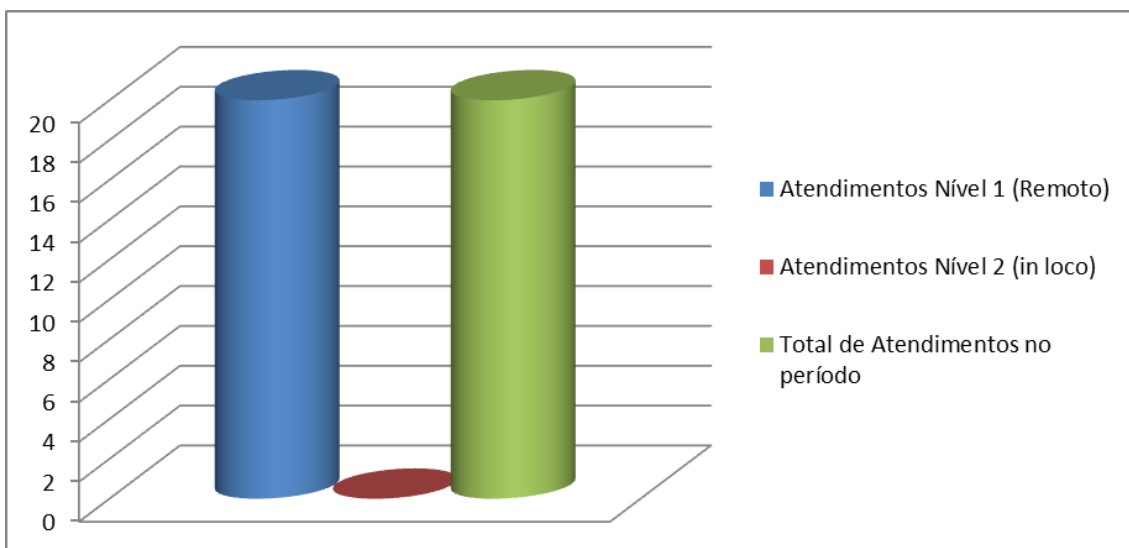
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	22
Atendimentos às solicitações do período considerado	20
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	20



**b) Por Nível de Atendimento**

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	20
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	20



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;

3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

## 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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**SETEMBRO 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 **OSS 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 **OSS 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.

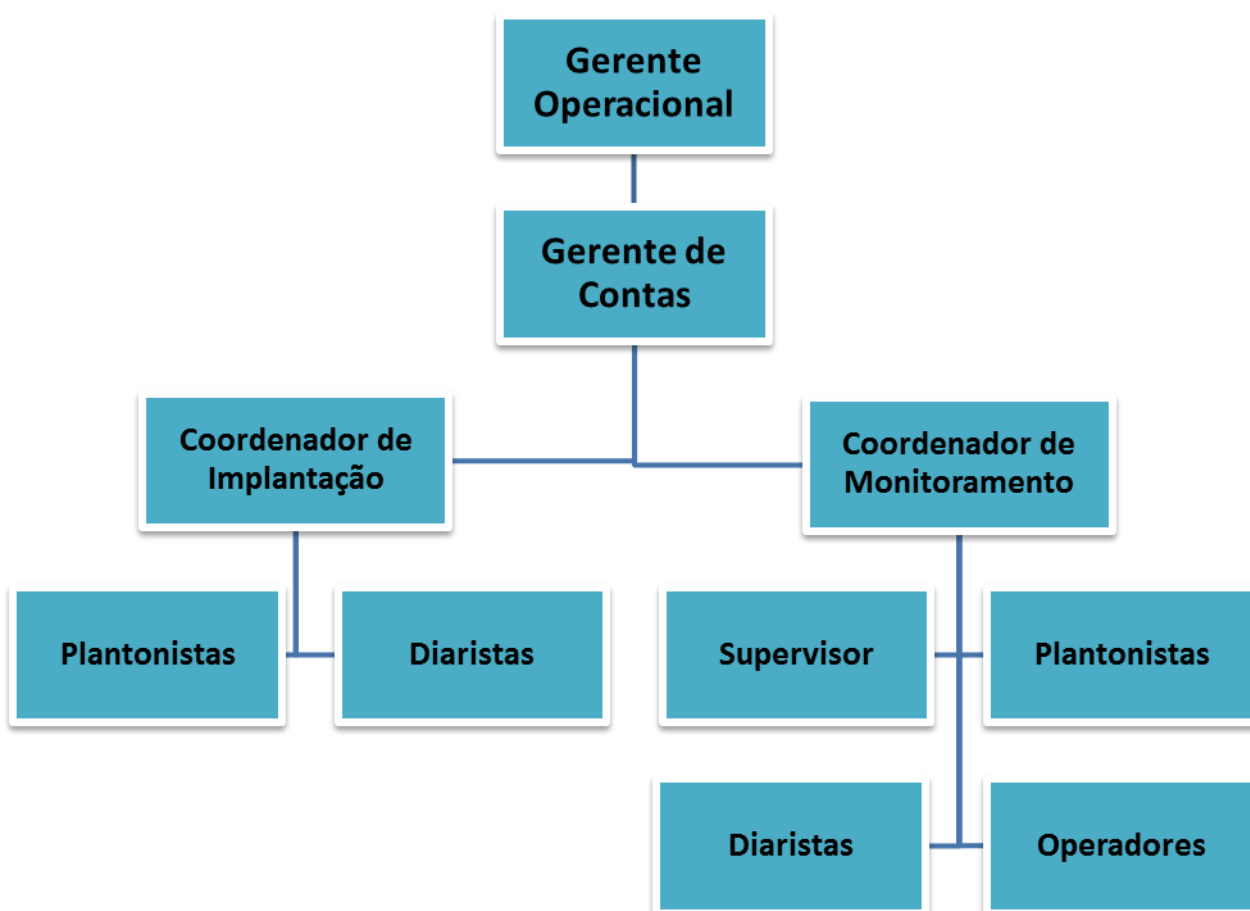
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS VIVA RIO**, referem-se à competência de **setembro 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº **030/2013**, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Maré.

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.5.1, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – versão 2.17.10.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de

adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

Gerando os arquivos de produção geral conforme solicitado pelo Setor de Informações e Faturamento da OSS Viva, referente ao mês de 07/2016 e enviado ao mesmo no dia 03 de setembro de 2016.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 25 de setembro de 2016**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK



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

## a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) 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.

## 8. 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 cálculo 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.

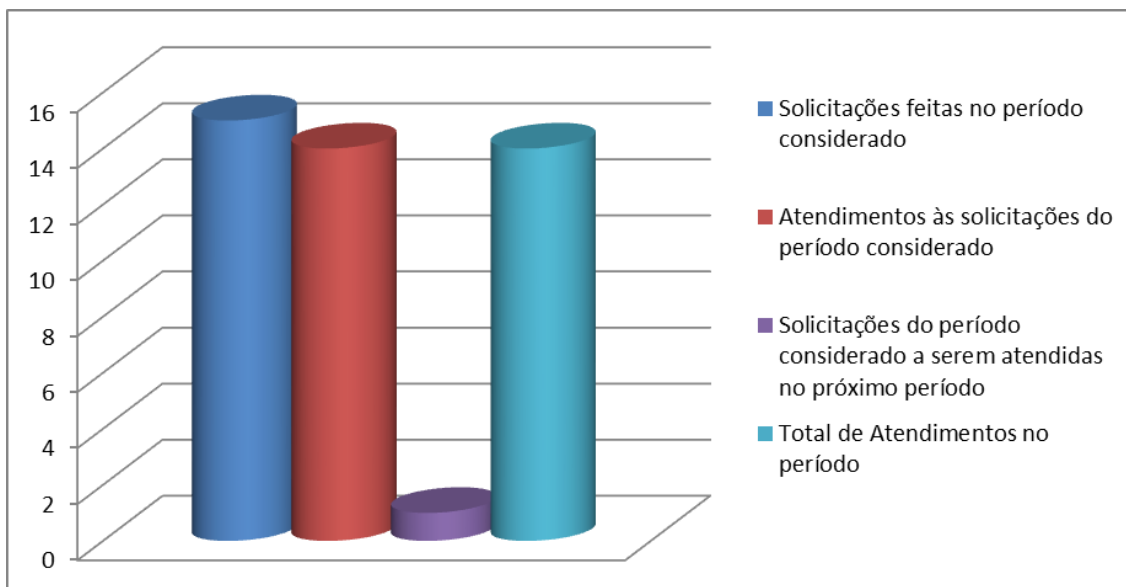
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

## 9. SUPORTE

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

### a) Por Atividade

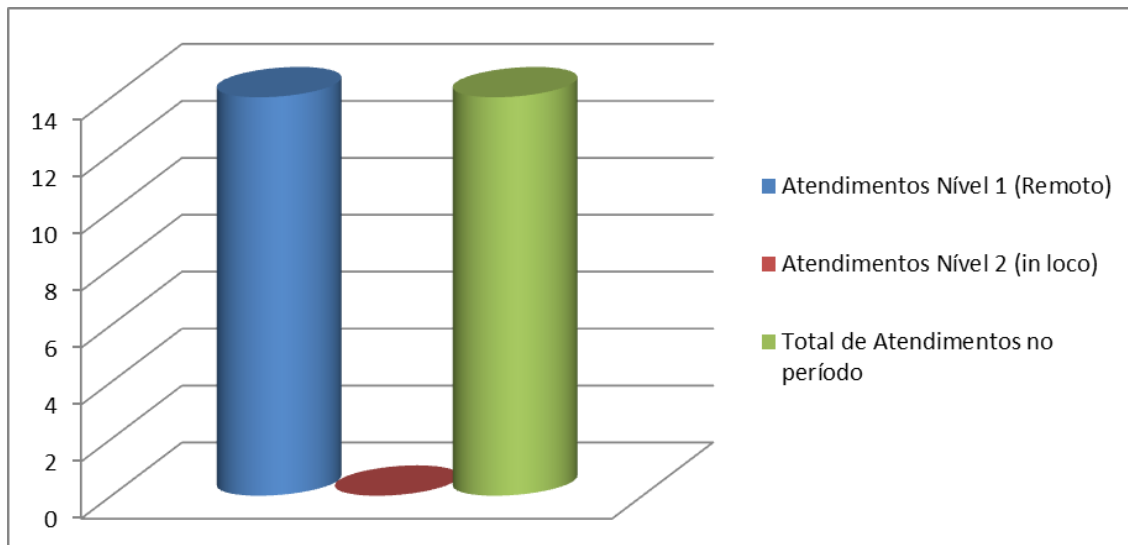
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	15
Atendimentos às solicitações do período considerado	14
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	14



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	14
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00

Total de Atendimentos no período	14
----------------------------------	----



**Observações:**

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

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS 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
Treinamentos para os profissionais da unidade	
Recapacitações realizadas no período	
Treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS VIVA 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.

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 13 de janeiro de 2017 10:57  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1484312098  
p1si8336265qtb.210 - smtp

<[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 1484312098  
p1si8336265qtb.210 - smtp

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.27]:25: 250 2.0.0 OK 1484312098  
p1si8336265qtb.210 - smtp

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**OUTUBRO 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 **outubro 2016** e são atinentes às entregas no período.

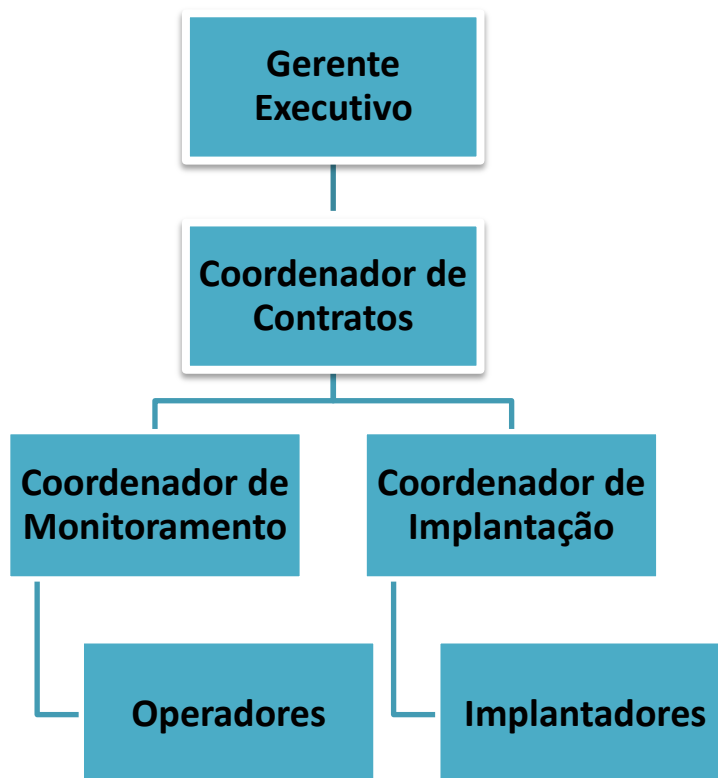


## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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 Outubro a 31 de Outubro 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.

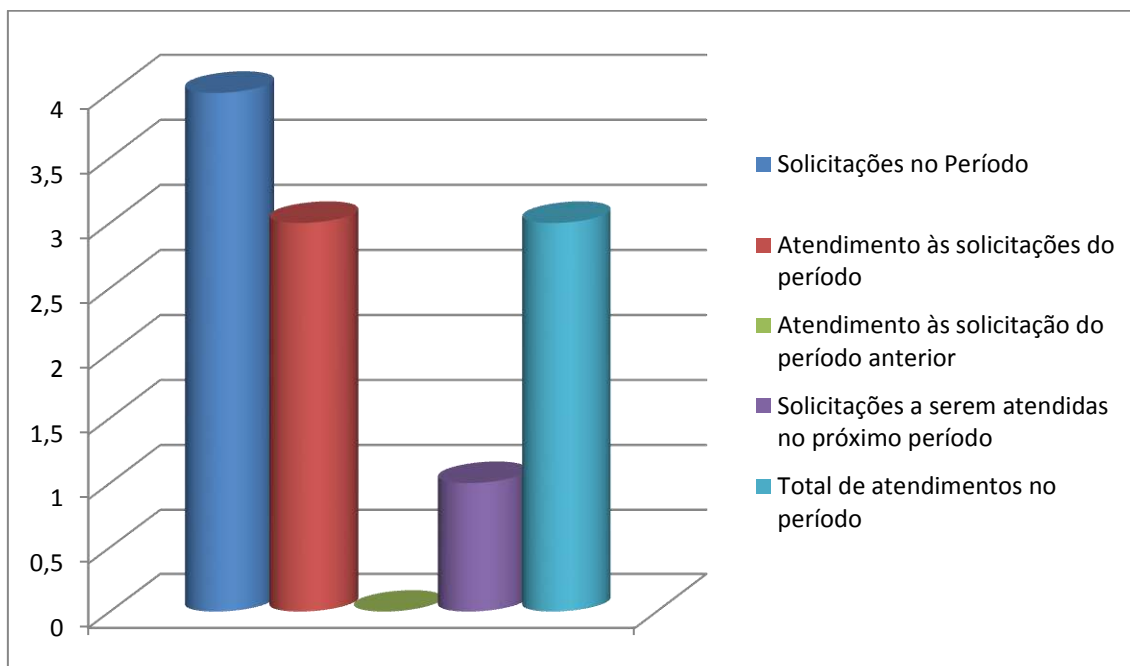
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	01

#### 4. SUPORTE

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

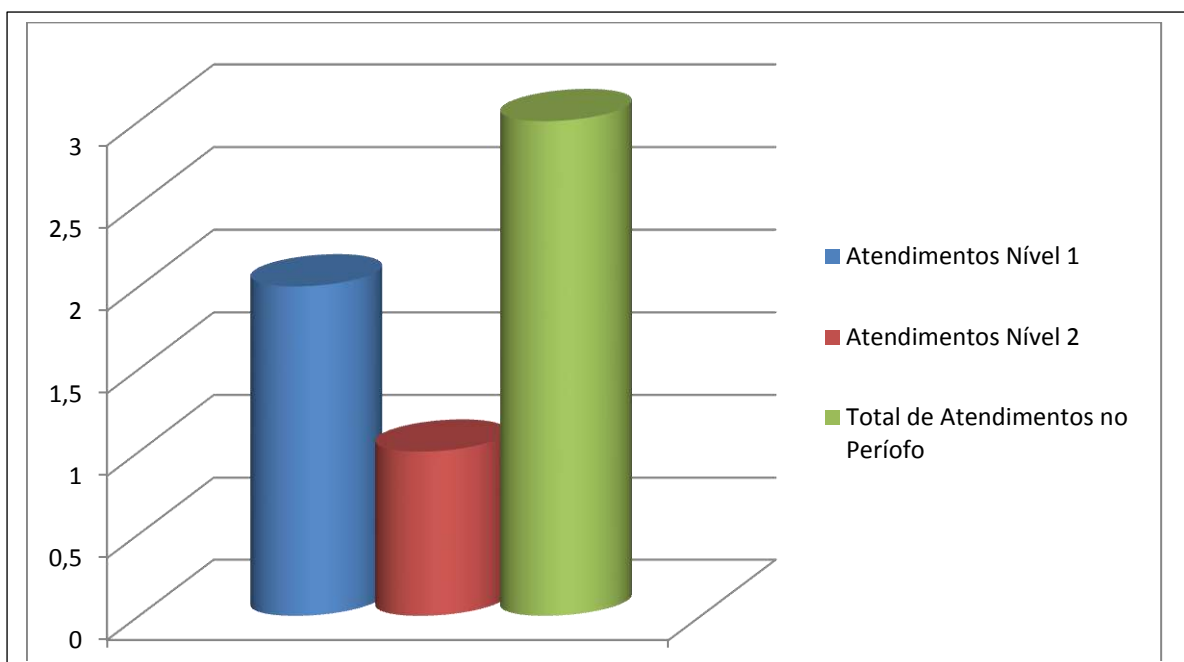
##### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	04
Atendimentos às solicitações do período considerado	03
Atendimentos às solicitações do período anterior	00
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
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. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS 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.

## Ana Maria Celestino

**De:** Edilson Jose Bezerra <edilson.bezerra@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 14 de outubro de 2016 11:24  
**Para:** Icaro Silva Medeiros  
**Cc:** cleiton siqueira; Felipe Lourenço; marcelle tavares; Robson Marcus Camargo de Souza; Jessica Cristina Abreu Costa; Setor de Service Desk  
**Assunto:** Re: Atualização da UPA Eng. Novo treinamento.

Bom dia!!!

Ciente/obrigado.

**Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.**

**Edilson José Bezerra**  
**Projeto UPA24h**  
**Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h**  
Tel.: +55 (21) 2722-6050 Ramal 0  
Cel.: +55 (21) 98802-3162  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

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

---

**De:** "Icaro Silva Medeiros" <[icaro.medeiros@ecosistemas.com.br](mailto:icaro.medeiros@ecosistemas.com.br)>  
**Para:** "edilson bezerra" <[edilson.bezerra@ecosistemas.com.br](mailto:edilson.bezerra@ecosistemas.com.br)>, "Jessica Cristina Abreu Costa" <[jessica.costa@ecosistemas.com.br](mailto:jessica.costa@ecosistemas.com.br)>  
**Cc:** "cleiton siqueira" <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>, "Felipe Lourenço" <[felipe.lourenco@ecosistemas.com.br](mailto:felipe.lourenco@ecosistemas.com.br)>, "marcelle tavares" <[marcelle.tavares@ecosistemas.com.br](mailto:marcelle.tavares@ecosistemas.com.br)>, "Robson Marcus Camargo de Souza" <[robson.souza@ecosistemas.com.br](mailto:robson.souza@ecosistemas.com.br)>  
**Enviadas:** Sexta-feira, 14 de Outubro de 2016 10:18:55  
**Assunto:** Atualização da UPA Eng. Novo treinamento.

Bom dia!

Informamos que foi atualizada a UPA Engenho Novo em treinamento, com as versões, Klinikos 5.5.5.8, e Faturamento 1.0.38.78.  
Cordialmente,

--



**Icaro S. Medeiros**  
Gerência de Configuração  
Tel.: +55 (21)2722-6050  
Tel.: +55 (21)8802-3143  
[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)



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



## CHAMADOS

### UPA ENGENHO NOVO - OUTUBRO

<b>Ticket</b>	<b>Título</b>	<b>Criação</b>	<b>Status</b>	<b>Encerrado</b>
10133367	Arquivos de Produção UPAS - 09_2016	03/10/2016 09:57	Fechado com Êxito	06/10/2016 14:08
10133644	USUÁRIO E SENHA PARA FARMACÊUTICA AMANDA REGO	10/10/2016 07:26	Fechado com Êxito	11/10/2016 10:45
10134125	Unidades para adicionar REMOÇÃO !	20/10/2016 15:22	Nível 2	---
10134141	REPARO ACESSO EVOLUÇÃO CLINICA.	20/10/2016 16:25	Fechado com Êxito	21/10/2016 18:45

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Ana Maria Celestino <ana.celestino@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 23 de janeiro de 2017 13:42  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'Paloma Pereira Dellatorres'  
**Assunto:** ENC: Relatórios  
**Anexos:** Relatórios nov.rar; SEAP Comp nov.pdf; Relatórios dez.rar; SEAP Comp dez.pdf

---

**De:** Ana Maria Celestino [<mailto:ana.celestino@ecosistemas.com.br>]  
**Enviada em:** segunda-feira, 23 de janeiro de 2017 13:41  
**Para:** 'Vanessa da Silva Siqueira'; 'Roger Douglas Barros de Santana'  
**Cc:** 'Paloma Pereira Dellatorres'; 'Fernando Oliveira Ferreira'  
**Assunto:** Relatórios

Boa Tarde,

Seguem Relatórios Técnicas das atividades executadas nas Unidades de Pronto Atendimento Estaduais (Maré, Penha, Ilha, Engenho Novo e Penha), bem como da UPA da SEAP, referentes aos meses de novembro e dezembro de 2016.

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 Maria Celestino

---

**De:** Mail Delivery System <MAILER-DAEMON@mail-srv-10.ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** segunda-feira, 23 de janeiro de 2017 13:35  
**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

<[palomadellatorres@vivario.org.br](mailto:palomadellatorres@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1485185525  
h129si11001380qkf.78 - gsmtip

<[rogersantana@vivario.org.br](mailto:rogersantana@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1485185525  
h129si11001380qkf.78 - gsmtip

<[vanessasiqueira@vivario.org.br](mailto:vanessasiqueira@vivario.org.br)>: delivery via  
aspmx.l.google.com[64.233.186.26]:25: 250 2.0.0 OK 1485185525  
h129si11001380qkf.78 - gsmtip

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA ENGENHO NOVO



**NOVEMBRO 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.

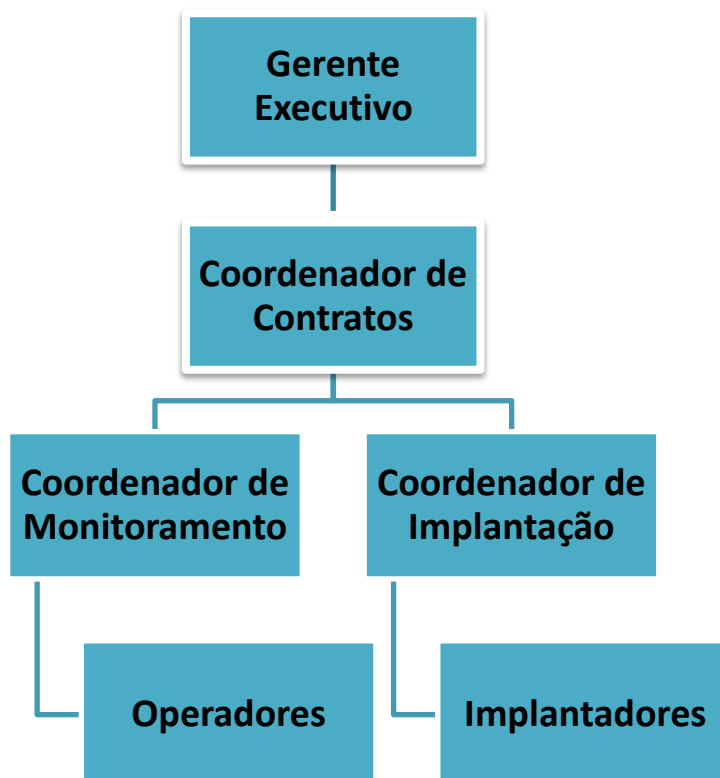
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **VIVA RIO**, referem-se à competência de **Novembro 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 Novembro a 30 de Novembro 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

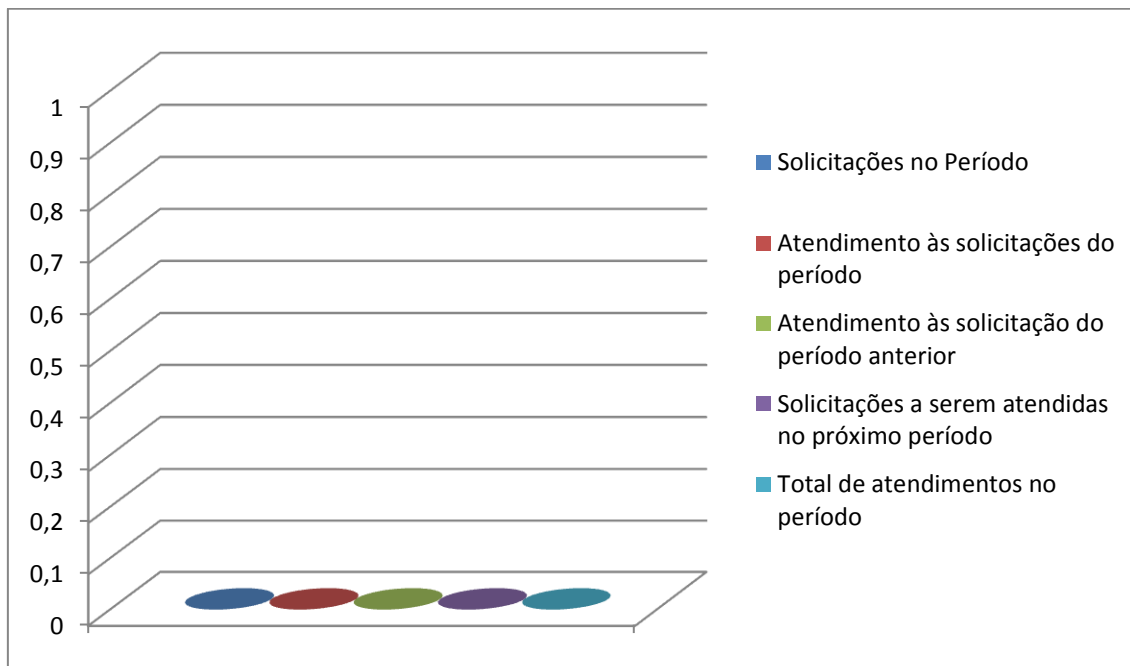


#### 4. SUPORTE

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

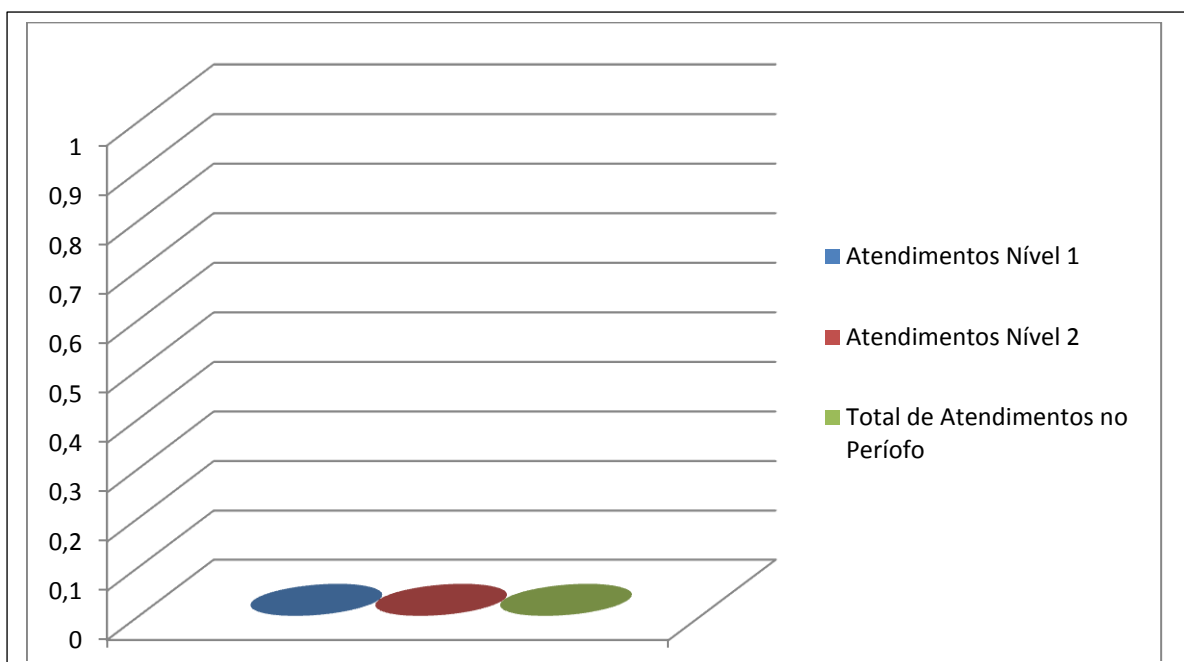
##### a) Por Atividade

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



##### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1	00
Atendimentos Nível 2	00
Total de Atendimentos no período	00



**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

## Ana Maria Celestino

---

**De:** Silvio A. Figueira Maffei <silviomaffei@vivario.org.br>  
**Enviado em:** quinta-feira, 1 de dezembro de 2016 11:28  
**Para:** Flavio  
**Cc:** Dayane Pontes Souza da Fonseca; Cleiton Siqueira; Brenno Ottoni; Carlos Eduardos dos Santos Bezerra; Suporte Sistemas UPAS; Edilson Jose Bezerra; Juliana Moreira de Oliveira  
**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Obrigado Flavio,  
Já estamos utilizando o BI.

Silvio Maffei  
Coordenador Sistemas de Informação  
OS VivaRio  
Rua do Russel, 76. 3º andar.  
Glória. Rio de Janeiro-RJ.  
Fone 2555-3750 Ramal: 3213  
Cel: 97170-0728

Em 1 de dezembro de 2016 10:58, Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)> escreveu:

Oi Silvio, colocamos no ar ontem mesmo e o Clayton já acessou para as últimas configurações.

Clayton, assim que estiver funcionando me dê um retorno para que eu coloque em um endereço mais amigável através de um redirecionamento.

Abs

### 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:** Silvio A. Figueira Maffei [mailto:[silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br)]  
**Enviada em:** quarta-feira, 30 de novembro de 2016 16:17  
**Para:** Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>  
**Cc:** Dayane Pontes Souza da Fonseca <[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)>; Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>; Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)>; Carlos Eduardos dos Santos Bezerra <[carlos.eduardos@ecosistemas.com.br](mailto:carlos.eduardos@ecosistemas.com.br)>; Suporte Sistemas UPAS <[suporte.upa@vivario.org.br](mailto:suporte.upa@vivario.org.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)>  
**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Oi Flavio, falei com o Brenno agora pedindo uma prioridade para esse processo pois conforme relatado Cleiton no email eles precisam ter acesso à máquina para reparametrizar o Intus no IP definitivo.

Amanhã é dia primeiro e começa a contar nosso prazo de envio dos relatórios das UPAS .... se vcs conseguirem finalizar esse processo hoje seria muito importante para nós.

Obrigado.

Abs

Silvio Maffei  
Coordenador Sistemas de Informação

OS VivaRio

Rua do Russel, 76. 3º andar.

Glória. Rio de Janeiro-RJ.  
Fone 2555-3750 Ramal: 3213

Cel: 97170-0728

Em 30 de novembro de 2016 16:12, Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)> escreveu:

Oi Dayane, se estiver tudo dentro das CNTPs, até o final do dia de hoje o mais tardar amanhã pela manhã o ambiente já está de pé.

Pode ficar tranquila.

Abs

#### 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:** Dayane Pontes Souza da Fonseca [mailto:[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)]

**Enviada em:** quarta-feira, 30 de novembro de 2016 15:58

**Para:** Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>

**Cc:** Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>; Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)>; Silvio A. Figueira Maffei



<[silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br)>; Carlos Eduardos dos Santos Bezerra <[carlos.eduardos@ecosistemas.com.br](mailto:carlos.eduardos@ecosistemas.com.br)>;  
Suporte Sistemas UPAS <[suporte.upa@vivario.org.br](mailto:suporte.upa@vivario.org.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)>  
**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Boa tarde!

Cleiton/Edilson,

Obrigada por realizar os procedimentos no menor tempo possível, considerando nossas demandas e que é do intus que retiramos 90% das informações que alimentam os relatórios assistenciais de prestação de contas à SES e à SMS.

Brenno,

Contamos com sua ajuda para restabelecer a conexão o mais breve, tendo em vistas os motivos citados acima. Precisamos começar a extrair as informações amanhã, dia (01/12).

Muito obrigada a todos!

Att,

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 15:17, Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)> escreveu:

Prezados, finalizamos o processo de troca do servidor de BI.

Utilizamos os discos do antigo servidor (Dell) no novo servidor (HP).

Para otimizar o desempenho, virtualizamos em duas máquinas, BD e APL.

A máquina foi entregue e precisamos agora, ter acesso após a instalação da mesma para reparametrizar o Intus no Ip definitivo.

Encaminho abaixo usuário senha temporário:

User: Administrator

Senha: Eco123

Em tempo, o acesso externo ao Intus deverá continuar funcionando. O IP externo é 177.38.97.115

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 3 de novembro de 2016 15:45, Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)> escreveu:

Oi Dayane, o Clayton ficou de enviar um carro para retirada de um servidor novo que preparamos daqui da sede para o laboratório da ECO para realizarem as instalações.

Cleiton, se quiser pode me ligar para alinharmos melhor isso, pois o novo servidor já está pronto.

Fico no seu aguardo para agendar a retirada na melhor data que lhe for conveniente.

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:** Dayane Pontes Souza da Fonseca [mailto:[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)]

**Enviada em:** quinta-feira, 3 de novembro de 2016 15:00

**Para:** Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>

**Cc:** Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>; Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)>; Silvio A. Figueira Maffei <[silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br)>

**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Flavio, boa tarde!

Gostaria de saber como está o processo de troca do servidor pois o desempenho do mesmo está afetando a extração das informações através do BI.

Aguardo seu retorno.

Obrigada!

Em 18 de outubro de 2016 16:07, Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)> escreveu:

Boa tarde Cleiton,

conforme havia lhe prometido seguem as especificações do novo servidor que poderemos usar no BI.

Aguardo seu parecer

**CPU**

Intel Xeon E5620 Cores 4  
 Stepping B1 Logical 8  
 Codename Westmere-EP µCU 13  
 SSPEC SLBV4 Prod. Unit  
 Platform Socket B1 (LGA1366 FC-LGA6)  
 Cache 4 x (32 + 32 + 256) + 12M  
 TDP 80 W

**Features**

MMX	3DNow!	3DNow!-2	SSE	SSE-2	SSE-3	SSSE-3
SSE4A	SSE4.1	SSE4.2	AVX	AVX2	AVX-512	
BMI	ABM	TBM	FMA	ADX	XOP	
DEP	VMX	SMX	SMEP	SMAP	TSX	MPX
EM64T	EIST	TM1	TM2	HTT	Turbo	SST
AES-NI	RDRAND	RDSEED	SHA	SGX		

Operating Point	Clock	Ratio	BCLK	VID
CPU LFM (Min)	1600.0 MHz	x12	133.3 MHz	-
CPU HFM (Max)	2400.0 MHz	x18	133.3 MHz	-
CPU Turbo	2666.7 MHz	x20	133.3 MHz	-
CPU Status	-	-	133.0 MHz	-
Uncore Status	2128.3 MHz	x16.00	133.0 MHz	-
QPI Max	2933.3 MHz	x22.00	133.3 MHz	-
QPI Status	2926.4 MHz	x22.00	133.0 MHz	-

Motherboard Hewlett-Packard 0AECh  
 Chipset Intel 5520 (Tylersburg 36D) + ICH10R  
 BIOS Date 09/13/10 BIOS Version 786G5 v03.12 Legacy  
**Drives**

- ✓ SATA 6 Gb/s ST2000DM001-1CH164 [2000 GB]
- ✓ SATA 3 Gb/s WDC WD10EARS-00Y5B1 [1000 GB]
- ATAPI hp CDDVDW TS-H653R [DVD+R DL]

**GPU**

NVIDIA Quadro FX 5800 (GT200-8835)  
 NVIDIA Quadro FX 5800  
 GT200-875-GL  
 PCIe v2.0 x16 (5.0 GT/s) @ x16  
 GPU #0 4.00 GB GDDR3  
 ROPs / TMUs 32 / 80 Shaders Unif  
 Current Clocks (MHz)  
 GPU 399.6 Memory 297.0 Shader  
**Memory Modules**  
 [#0] Kingston 9965426-068.A00LF  
 Size 4 GB Clock 667 MHz  
 Type DDR3-1333 / PC3-10600 DDR3 SDRAM

Freq	CL	RCD	RP	RA5	RC	Ext.
666.7	9	9	9	24	33	-
600.0	8	8	8	22	30	-
533.3	7	7	7	20	27	-
466.7	7	7	7	17	23	-
400.0	6	6	6	15	20	-

**Memory**

Size 49136 MB Type DDR3  
 Clock 532.1 MHz = 4.00 x 133.0  
 Mode Triple-Channel  
 Timing 7 - 7 - 7 - 20 IRC

**Operating System** Legacy Boot  
 Microsoft Windows 10 Professional (x64) Build 14393.321 (RS1)

**De:** Cleiton Siqueira [mailto:[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)]  
**Enviada em:** segunda-feira, 17 de outubro de 2016 11:02  
**Para:** Brenno Ottoni <[brenno@vivarior.org.br](mailto:brenno@vivarior.org.br)>  
**Cc:** Flavio Fernandes <[flavio@vivarior.org.br](mailto:flavio@vivarior.org.br)>; Dayane Pontes Souza da Fonseca <[dayanepontes@vivarior.org.br](mailto:dayanepontes@vivarior.org.br)>  
**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Bom dia a todos.

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

-----





**Ana Maria Celestino**

**De:** Cleiton Siqueira <cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 30 de novembro de 2016 17:26  
**Para:** Brenno Ottoni  
**Cc:** Silvio A. Figueira Maffei; Flavio; Dayane Pontes Souza da Fonseca; Carlos Eduardos dos Santos Bezerra; Suporte Sistemas UPAS; Edilson Jose Bezerra; Juliana Moreira de Oliveira  
**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Obrigado pelo apoio, Brenno.

Já estamos trabalhando na reconfiguração.

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

Em 30 de novembro de 2016 17:10, Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)> escreveu:  
Cleiton segue configurações de IPS para conectividade entre a infra.

### **Aplicação**

IP EXTERNO: 177.38.97.115 (IP PARA SERVIDOR WEB E ACESSO REMOTO)

IP INTERNO: 10.0.11.3 (IP PARA COMUNICAÇÃO LAN COM DB)

### **DB**

IP INTERNO: 10.0.11.2 (IP PARA COMUNICAÇÃO LAN COM APP)

Em 30 de novembro de 2016 16:16, Silvio A. Figueira Maffei <[silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br)> escreveu:  
Oi Flavio, falei com o Brenno agora pedindo uma prioridade para esse processo pois conforme relato do Cleiton no email eles precisam ter acesso à máquina para reparametrizar o Intus no IP definitivo.

Amanhã é dia primeiro e começa a contar nosso prazo de envio dos relatórios das UPAS .... se vcs conseguirem finalizar esse processo hoje seria muito importante para nós.

Obrigado.

Abs

Silvio Maffei  
Coordenador Sistemas de Informação  
OS VivaRio  
Rua do Russel, 76. 3º andar.

Glória. Rio de Janeiro-RJ.  
Fone 2555-3750 Ramal: 3213  
Cel: 97170-0728



Em 30 de novembro de 2016 16:12, Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)> escreveu:

Oi Dayane, se estiver tudo dentro das CNTPs, até o final do dia de hoje o mais tardar amanhã pela manhã o ambiente já está de pé.

Pode ficar tranquila.

Abs

### 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:** Dayane Pontes Souza da Fonseca [mailto:[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)]

**Enviada em:** quarta-feira, 30 de novembro de 2016 15:58

**Para:** Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>

**Cc:** Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>; Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)>; Silvio A. Figueira Maffei <[silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br)>; Carlos Eduardos dos Santos Bezerra <[carlos.eduardos@ecosistemas.com.br](mailto:carlos.eduardos@ecosistemas.com.br)>; Suporte Sistemas UPAS <[suporte.upa@vivario.org.br](mailto:suporte.upa@vivario.org.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)>

**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Boa tarde!

Cleiton/Edilson,

Obrigada por realizar os procedimentos no menor tempo possível, considerando nossas demandas e que é do intus que retiramos 90% das informações que alimentam os relatórios assistenciais de prestação de contas à SES e à SMS.

Brenno,

Contamos com sua ajuda para restabelecer a conexão o mais breve, tendo em vistas os motivos citados acima. Precisamos começar a extrair as informações amanhã, dia (01/12).

Muito obrigada a todos!



Att,

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 15:17, Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)> escreveu:

Prezados, finalizamos o processo de troca do servidor de BI.

Utilizamos os discos do antigo servidor (Dell) no novo servidor (HP).

Para otimizar o desempenho, virtualizamos em duas máquinas, BD e APL.

A máquina foi entregue e precisamos agora, ter acesso após a instalação da mesma para reparametrizar o Intus no Ip definitivo.

Encaminho abaixo usuário senha temporário:

User: Administrator

Senha: Eco123

Em tempo, o acesso externo ao Intus deverá continuar funcionando. O IP externo é 177.38.97.115

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 3 de novembro de 2016 15:45, Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)> escreveu:

Oi Dayane, o Clayton ficou de enviar um carro para retirada de um servidor novo que preparamos daqui da sede para o laboratório da ECO para realizarem as instalações.

Cleiton, se quiser pode me ligar para alinharmos melhor isso, pois o novo servidor já está pronto.

Fico no seu aguardo para agendar a retirada na melhor data que lhe for conveniente.

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:** Dayane Pontes Souza da Fonseca [mailto:[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)]

**Enviada em:** quinta-feira, 3 de novembro de 2016 15:00

**Para:** Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>

**Cc:** Cleiton Siqueira <[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)>; Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)>; Silvio A. Figueira Maffei <[silviomaffei@vivario.org.br](mailto:silviomaffei@vivario.org.br)>

**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Flavio, boa tarde!

Gostaria de saber como está o processo de troca do servidor pois o desempenho do mesmo está afetando a extração das informações através do BI.

Aguardo seu retorno.

Obrigada!

Em 18 de outubro de 2016 16:07, Flavio <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)> escreveu:

Boa tarde Cleiton,

conforme havia lhe prometido seguem as especificações do novo servidor que poderemos usar no BI.

Aguardo seu parecer

**CPU**

Intel Xeon E5620 Cores 4  
 Stepping B1 Logical 8  
 Codename Westmere-EP µCU 13  
 SSPEC SLBV4 Prod. Unit  
 Platform Socket B1 (LGA1366 FC-LGA6)  
 TDP 80 W Cache 4 x (32 + 32 + 256) + 12M

**Features**

MMX	3DNow!	3DNow!-2	SSE	SSE-2	SSE-3	SSSE-3
SSE4A	SSE4.1	SSE4.2	AVX	AVX2	AVX-512	
BMI	ABM	TBM	FMA	ADX	XOP	
DEP	VMX	SMX	SMEP	SMAP	TSX	MPX
EM64T	EIST	TM1	TM2	HTT	Turbo	SST
AES-NI	RDRAND	RDSEED	SHA	SGX		

Operating Point	Clock	Ratio	BCLK	VID
CPU LFM (Min)	1600.0 MHz	x12	133.3 MHz	-
CPU HFM (Max)	2400.0 MHz	x18	133.3 MHz	-
CPU Turbo	2666.7 MHz	x20	133.3 MHz	-
CPU Status	-	-	133.0 MHz	-
Uncore Status	2128.3 MHz	x16.00	133.0 MHz	-
QPI Max	2933.3 MHz	x22.00	133.3 MHz	-
QPI Status	2926.4 MHz	x22.00	133.0 MHz	-

Motherboard Hewlett-Packard 0AECb  
 Chipset Intel 5520 (Tylersburg 36D) + ICH10R  
 BIOS Date 09/13/10 BIOS Version 786G5 v03.12 Legacy

**Drives**

- ✓ SATA 6 Gb/s ST2000DM001-1CH164 [2000 GB]
- ✓ SATA 3 Gb/s WDC WD10EARS-00Y5B1 [1000 GB]
- ATAPI hp CDDVDW TS-H653R [DVD+R DL]

**GPU**

NVIDIA Quadro FX 5800 (GT 200-8) 8846  
 NVIDIA Quadro FX 5800  
 GT200-875-GL  
 PCIe v2.0 x16 (5.0 GT/s) @ x16 ( )  
 GPU #0 4.00 GB GDDR3  
 ROPs / TMUs 32 / 80 Shaders Unifex

Current Clocks (MHz)  
 GPU 399.6 Memory 297.0 Shader

**Memory Modules**

[#0] Kingston 9965426-068.A00LF  
 Size 4 GB Clock 667 MHz  
 Type DDR3-1333 / PC3-10600 DDR3 SDRAM F

Freq	CL	RCD	RP	RAS	RC	Ext.
666.7	9	9	9	24	33	-
600.0	8	8	8	22	30	-
533.3	7	7	7	20	27	-
466.7	7	7	7	17	23	-
400.0	6	6	6	15	20	-

**Memory**

Size 49136 MB Type DDR3 S  
 Clock 532.1 MHz = 4.00 x 133.0  
 Mode Triple-Channel  
 Timing 7 - 7 - 7 - 20 tRC

**Operating System** Legacy Boot  
 Microsoft Windows 10 Professional (x64) Build 14393.321 (RS1)

**De:** Cleiton Siqueira [mailto:[cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br](mailto:cleiton.siqueira@ecosistemas.com.br)]

**Enviada em:** segunda-feira, 17 de outubro de 2016 11:02

**Para:** Brenno Ottoni <[brenno@vivario.org.br](mailto:brenno@vivario.org.br)>

**Cc:** Flavio Fernandes <[flavio@vivario.org.br](mailto:flavio@vivario.org.br)>; Dayane Pontes Souza da Fonseca <[dayanepontes@vivario.org.br](mailto:dayanepontes@vivario.org.br)>

**Assunto:** Re: Avaliação Técnica

Bom dia a todos.

GCM

Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

Doc. 4-F



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Santa Luzia

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Santa Luzia

## Instrumento Contratual

016/2012-CS 015/2012

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

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0002-42, situado à Av. Bispo Dom João da Mata, s/n - Santa Luzia - São Gonçalo/RJ, qualificado como Organização Social, conforme Decreto nº 30.780, de 02 de junho de 2009, neste ato representado por seu presidente **José Marcus Antunes de Andrade**, portador da Cédula de Identidade nº 3.962.167 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 530.342.528-20, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora **Eco Empresa de Consultoria e Organização em Sistema e Editoração Ltda**, estabelecido na Rua Presidente Backer, 149 - 12º andar - Icaraí - Niterói - RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representada por **Marco Aurélio Duarte Silva**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **Luiz Antônio Duarte Silva**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0 IFP, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53 a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº 016/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes: Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

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

#### CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

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

#### CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO

### CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

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

### CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

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

### CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

#### CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

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

#### CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

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

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

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

#### CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

#### CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

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

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

### CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

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

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

### CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

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

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

### CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

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

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

### CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO

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

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

Rio de Janeiro, 01 de agosto de 2012.

CONTRATADA

1º OFÍCIO  
DE VERSO



Luiz Antônio Duarte Silva  
ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO  
EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA

CONTRATANTE



José Marcus Antunes de Andrade  
INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR

Testemunha

\_\_\_\_\_  
NOME

RG

Testemunha

\_\_\_\_\_  
NOME

RG

048/2012-CS 054/2012

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

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0002-42, situado à Avenida Bispo Dom João da Mata, s/n., Santa Luzia – São Gonçalo – Rio de Janeiro – CEP 24772-117, qualificado como Organização Social, conforme Decreto nº 30.780, de 02 de junho de 2009, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, estabelecido na Rua Presidente Backer, nº 149 – Icarai – RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representado por **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº 048/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes:

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

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

### CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

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

  
FS



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

### CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO E RENOVAÇÃO

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

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

### CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

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

### CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

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

#### CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada N° 048/2012 CS**, o ILR pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

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

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

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

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

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

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

#### CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

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

#### CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

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

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

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

### CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

### CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

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

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

### CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

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

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

### CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

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

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

### CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

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

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



**CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO**

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

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

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2013.

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

  
\_\_\_\_\_  
**FÁBIO ANDRADE DE SOUZA  
INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**

Testemunha

Testemunha

\_\_\_\_\_  
NOME

\_\_\_\_\_  
NOME

\_\_\_\_\_  
RG

\_\_\_\_\_  
RG

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

**EDÉSIO RIBEIRO DA SILVA**  
Titular

Reconheço por SEMELHANÇA a firma de: LUTZ ANTONIO DUARTE SILVA.  
Niterói, 28/01/2013. Valor: R\$6,11 061787 S1027236  
Em test. \_\_\_\_\_ da Verdade. Conf. por:  
Maria de Fátima Sant'Ana da Silva-Substituta-Mat.:



Maria de Fátima S. da Silva  
Substituta  
Rua 94/4480

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

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0002-42, situado à Avenida Bispo Dom João da Mata, s/n., Santa Luzia – São Gonçalo – Rio de Janeiro – CEP 24772-117, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

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

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

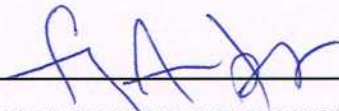
As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2014.



ECO EMPRESA DE CONSULTORIA  
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E  
EDITORAÇÃO LTDA



FABIO ANDRADE DE SOUZA  
INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME  
RG

NOME  
RG

RECONHECIDO POR SEMELHANÇA 24o OF. DE NOTAS - JOSE MARIO P. PINTO  
A(S) FIRMA(S) DE Av. Alm. Tamboara, 139 C - (21)33553-6020  
LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA

Valor total: 5,70

Rio de Janeiro, 09/04/2014. INACIO RESERRA ALVES

EABG73958-LPX


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

OFÍCIO DE NOTAS  
Inacio Reserra Alves  
advogado Autorizado  
Mat. 94-10889  
www.Notaria.org.br

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

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0002-42, situado à Avenida Bispo Dom João da Mata, s/n – Santa Luzia – São Gonçalo – RJ – CEP 24772-117, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, divorciado, advogado, portador da Carteira de Identidade nº 111.782 OAB/SP, inscrito no CPF sob o n.º 634.809.137-68, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem as partes, na melhor forma do direito, celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

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

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**


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

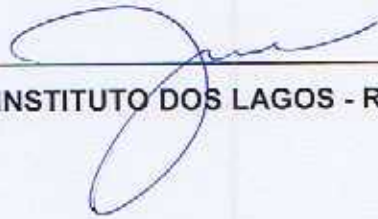
**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2015.

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

  
\_\_\_\_\_  
INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

\_\_\_\_\_  
Testemunha  
NOME  
RG

\_\_\_\_\_  
Testemunha  
NOME  
RG



**TERMO DE RESCISÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS – RIO E EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA., PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H SÃO GONÇALO II.**

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0002-42, situado à Avenida Bispo Dom João da Mata, s/n – Santa Luzia – São Gonçalo – RJ – CEP 24772-117, neste ato representado por seu Diretor Administrativo – Financeiro, **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, portador da Carteira de Identidade nº 139.278 OAB/RJ, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **DISTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade rescindir o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**


As partes resolvem de comum acordo e na melhor forma do direito, rescindir, a partir da data de assinatura do presente Termo, o contrato da prestação de serviços de locação de equipamentos, para a Unidade de Pronto Atendimento.

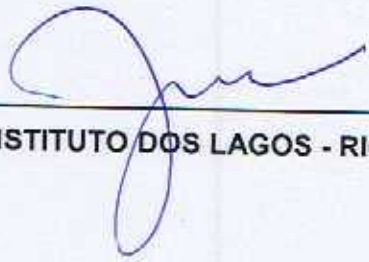
#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

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

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

Rio de Janeiro, 15 de março de 2015.

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

  
\_\_\_\_\_  
**INSTITUTO DOS LAGOS - RIO**

\_\_\_\_\_  
Testemunha  
NOME  
RG

\_\_\_\_\_  
Testemunha  
NOME  
RG

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

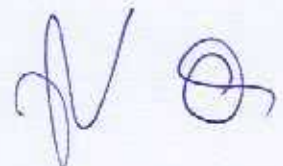
O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0003-23, situado a Rodovia Amaral Peixoto, s/n, Colubandê - São Gonçalo Rio de Janeiro - CEP 24753-560, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS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

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

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

#### **CLAUSULA SEGUNDA - DO VALOR DO CONTRATO**

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



**CLAUSULA TERCEIRA - DA VIGENCIA**

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

**CLAUSULA QUARTA — DA RATIFICAÇÃO**

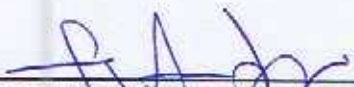
Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

**CLAUSULA QUINTA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2016.

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

  
\_\_\_\_\_  
**INSTITUTO DOS LAGOS RIO**

Testemunha

Testemunha

\_\_\_\_\_  
NOME  
RG

\_\_\_\_\_  
NOME  
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Santa Luzia

## Prova dos serviços

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA SÃO GONÇALO II]



**FEVEREIRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

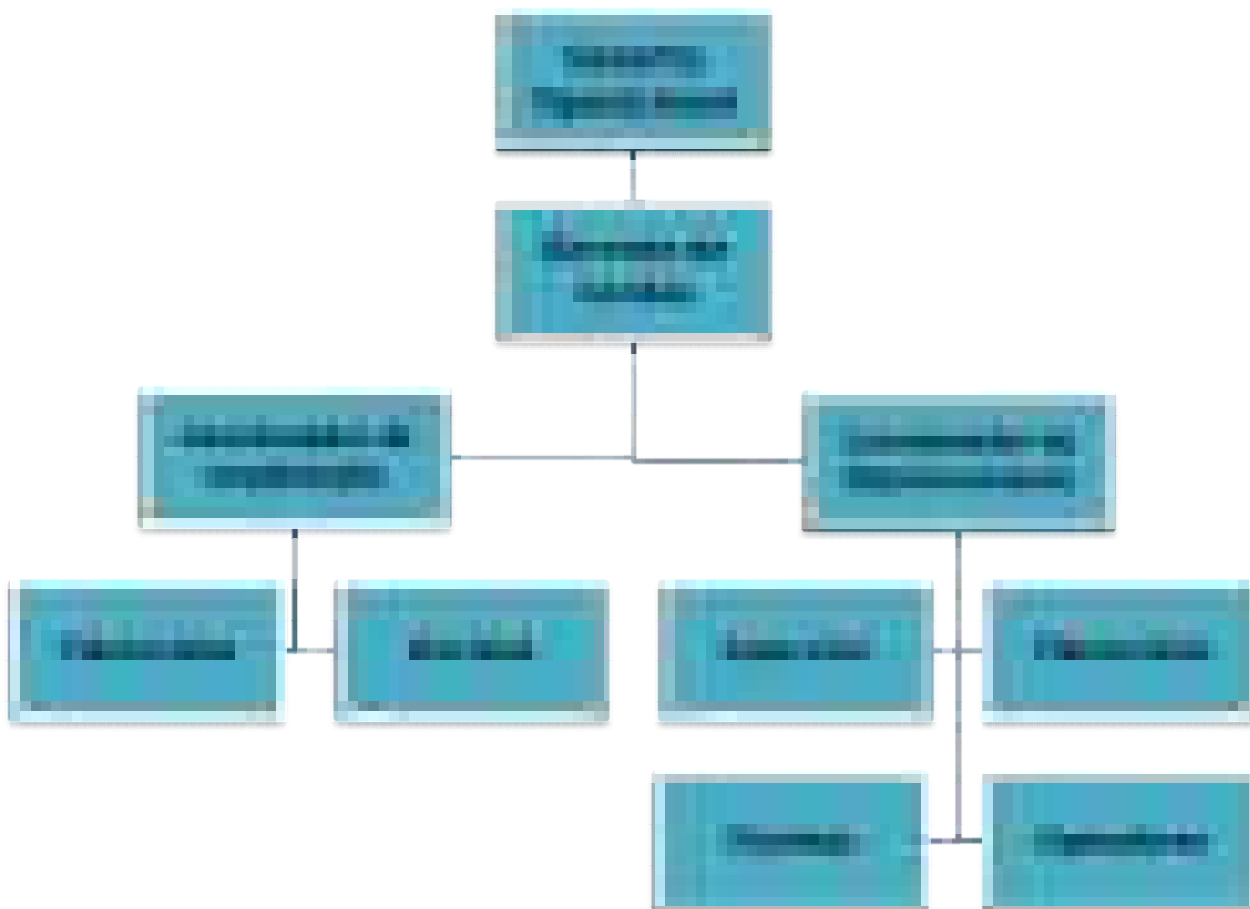
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **fevereiro** de 2015 e são atinentes às entregas no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

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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

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

### 1. EQUIPE DIRETA





Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

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

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

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

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

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

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

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

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

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de janeiro a 20 de fevereiro de 15** as visitas foram realizadas nos dias: 23, 26, 27, 28 e 29 de janeiro e 12 de fevereiro de 2015.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
-----	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

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

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

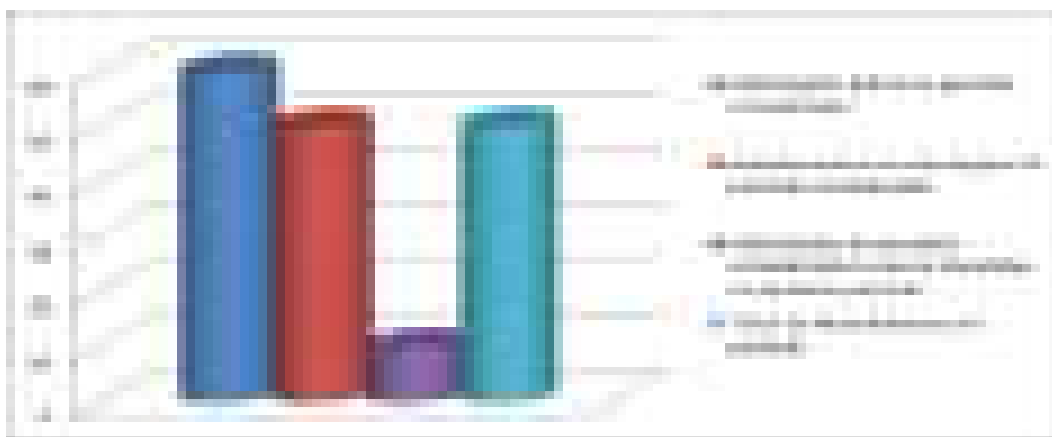
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

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

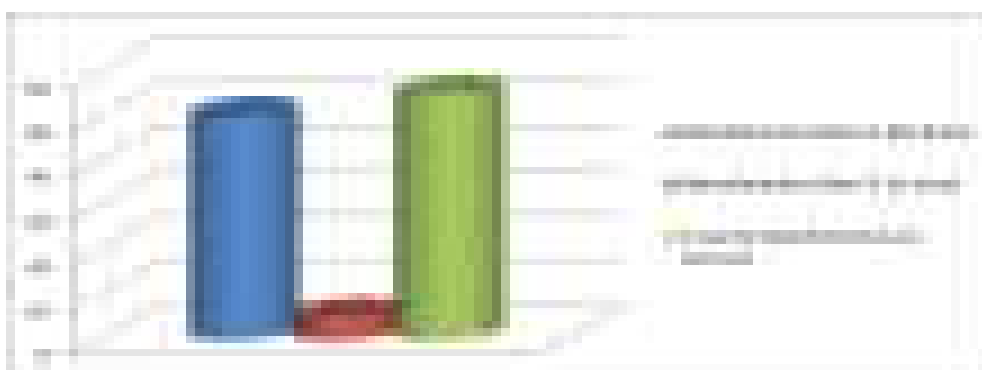
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	60
Atendimentos às solicitações do período considerado	50
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	10
Total de Atendimentos no período	50



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	50
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	05
Total de Atendimentos no período	55





#### Observações:

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

#### 4. MANUTENÇÃO

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

Evento	Total
Solicitações de Manutenção de periféricos	01
Manutenção no painel de chamada	02
Levantamento de computadores com defeito	01
Verificação do parque de informática	01

#### 5. TREINAMENTO

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

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	12
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	12

Não Foram realizados treinamentos no período
--

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

”

Prezados, boa tarde !!!

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

**Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.**

**Edilson José Bezerra**

**Projeto UPA24h**

**Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h**

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

Cel.: +55 (21) 98802-3162

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

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

## ATIVIDADES GERENCIAIS

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

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

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

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**MARÇO 2015**

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

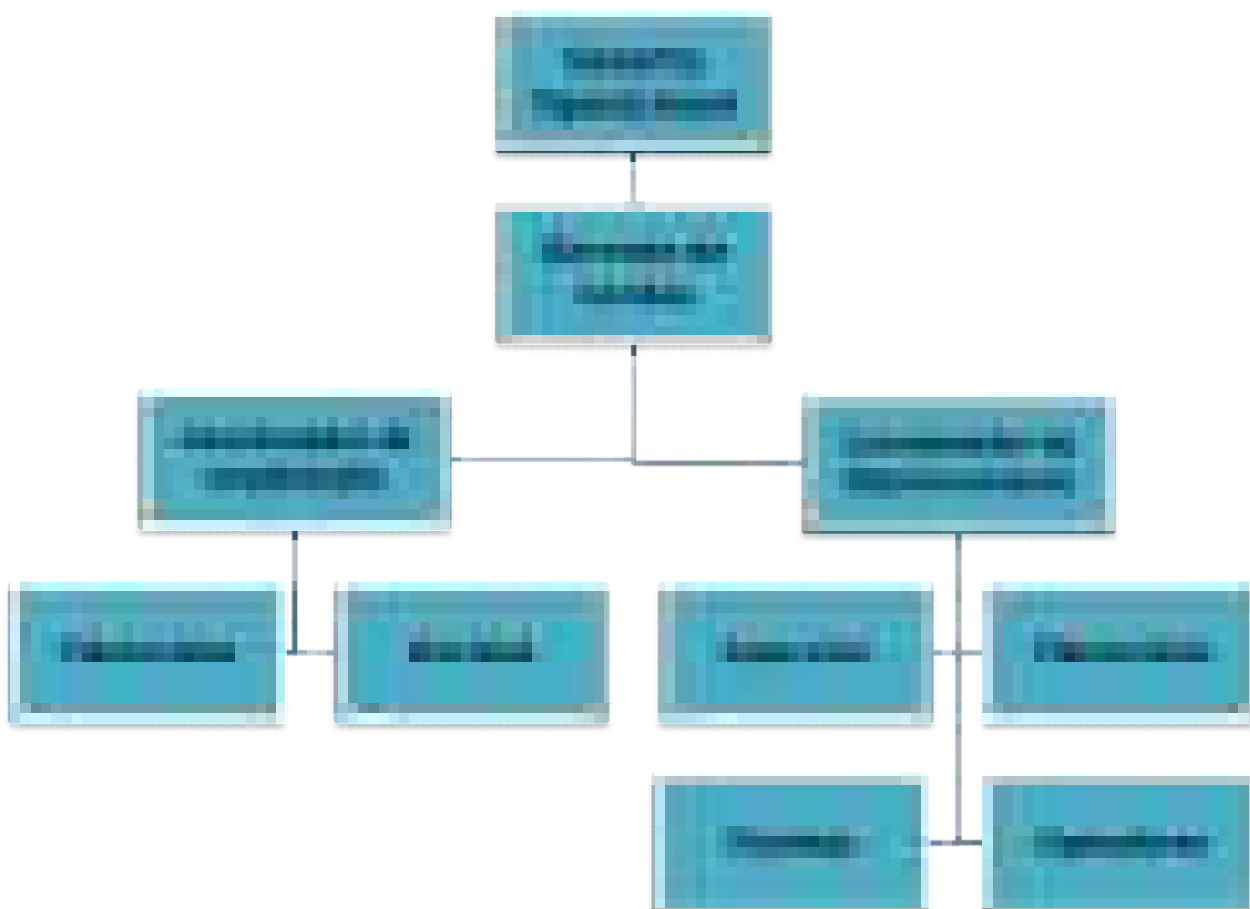
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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

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

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;

**d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**

**e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

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

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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



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

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

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

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

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

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

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 27 de março de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **27 de fevereiro e 16 e 17 de março de março de 2015.**

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
--	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
--	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

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

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

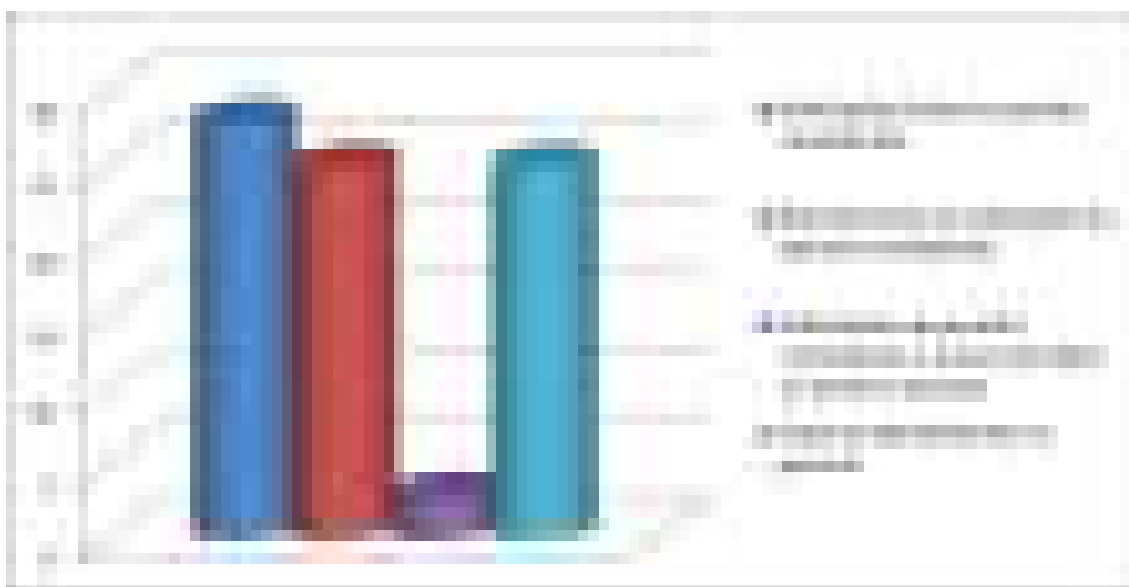
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

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

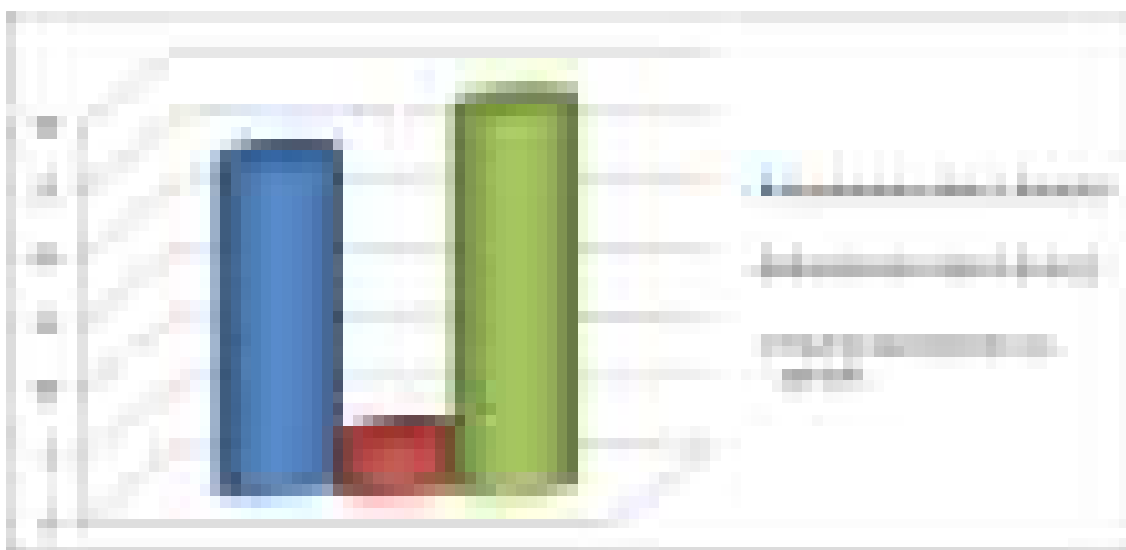
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	28
Atendimentos às solicitações do período considerado	25
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	03
Total de Atendimentos no período	25



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	25
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	04
Total de Atendimentos no período	29



#### Observações:

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

#### 4. MANUTENÇÃO

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

Evento	Total
Solicitações de Manutenção de periféricos	01
Manutenção no painel de chamada	03
Levantamento de computadores com defeito	
Verificação do parque de informática	

#### 5. TREINAMENTO

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

Resultado do Período:

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

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

## ATIVIDADES GERENCIAIS

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

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

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

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**ABRIL 2015**

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

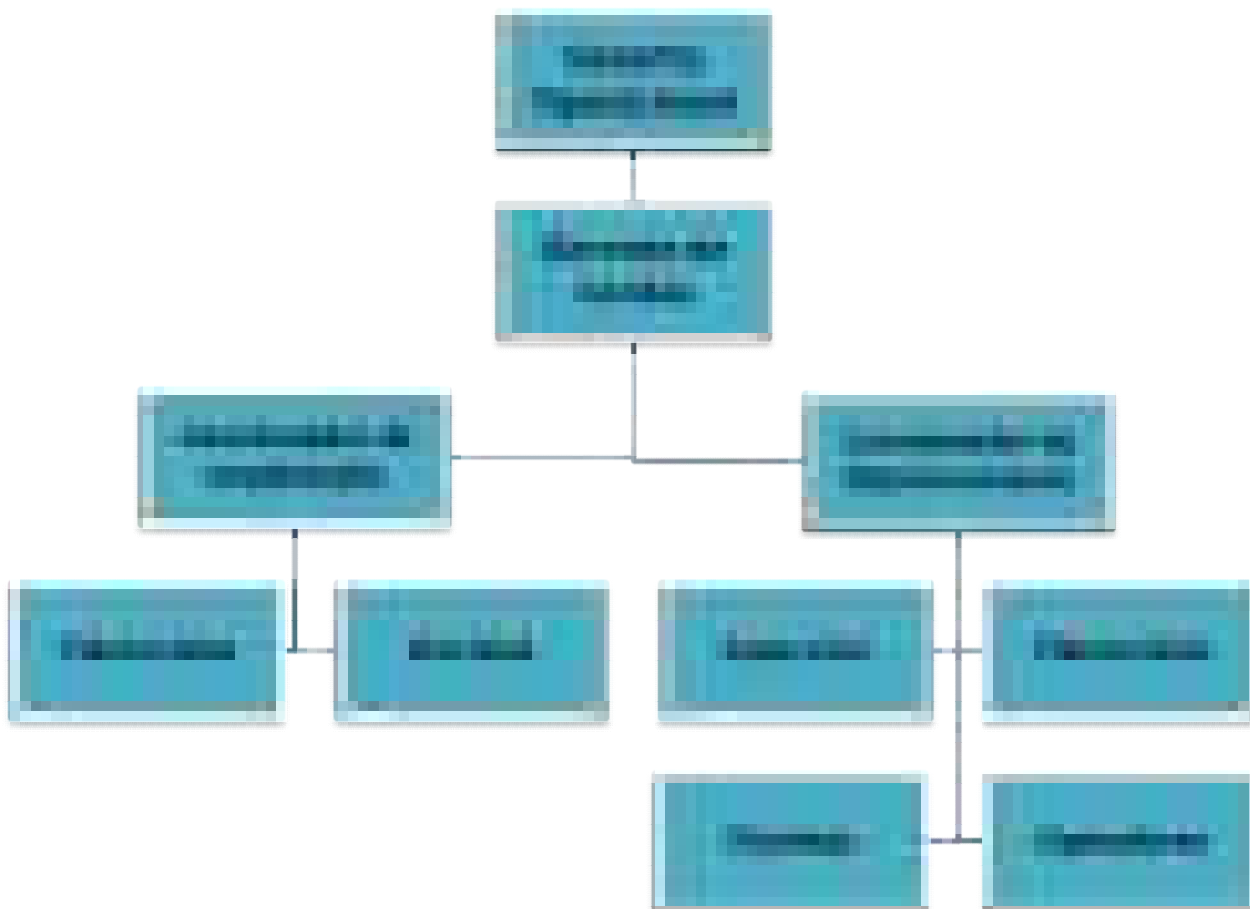
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **abril de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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

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

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

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

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

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

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

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

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

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

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

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **09, 15 e 24 de abril de 2015**.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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



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

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
--	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

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

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

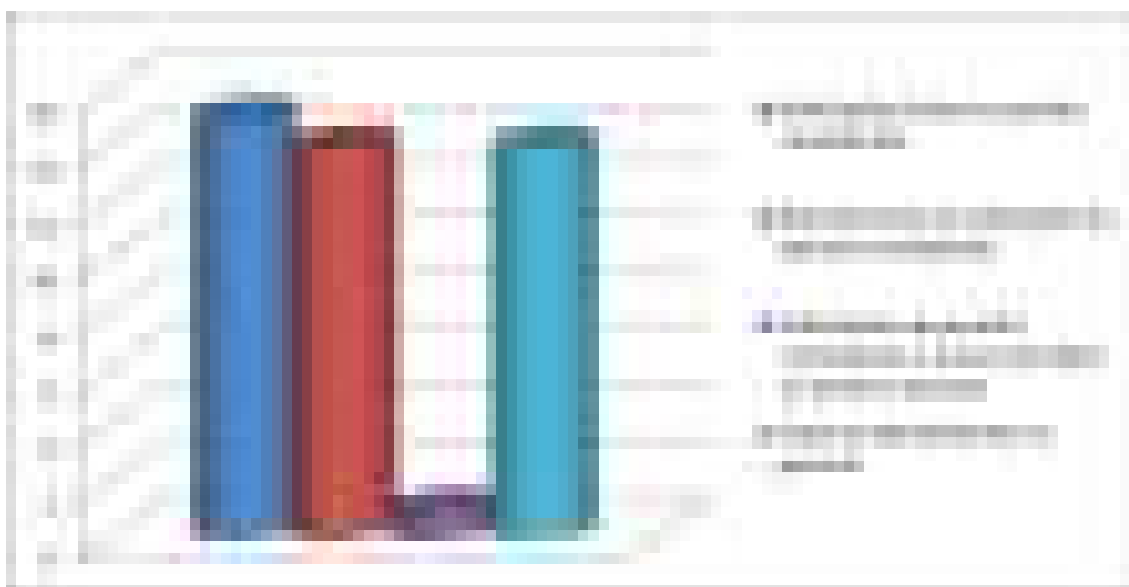
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

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

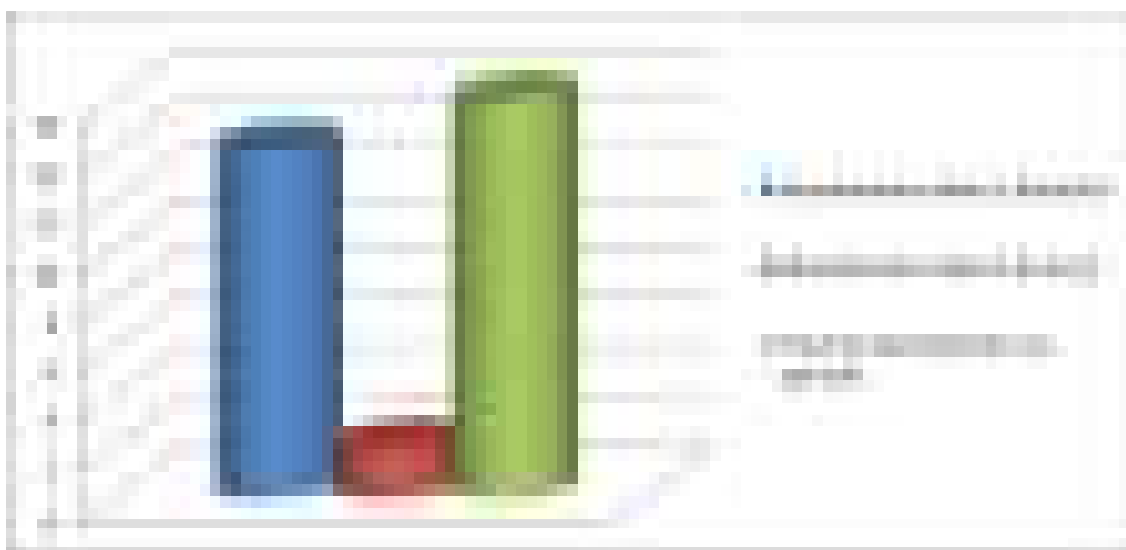
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	15
Atendimentos às solicitações do período considerado	14
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	14



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	14
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	02
Total de Atendimentos no período	16



#### Observações:

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

#### 4. MANUTENÇÃO

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

Evento	Total
Solicitações de Manutenção de periféricos	01
Manutenção no painel de chamada	01
Levantamento de computadores com defeito	
Verificação do parque de informática	

#### 5. TREINAMENTO

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

Resultado do Período:

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

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

## ATIVIDADES GERENCIAIS

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

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

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

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**MAIO 2015**

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

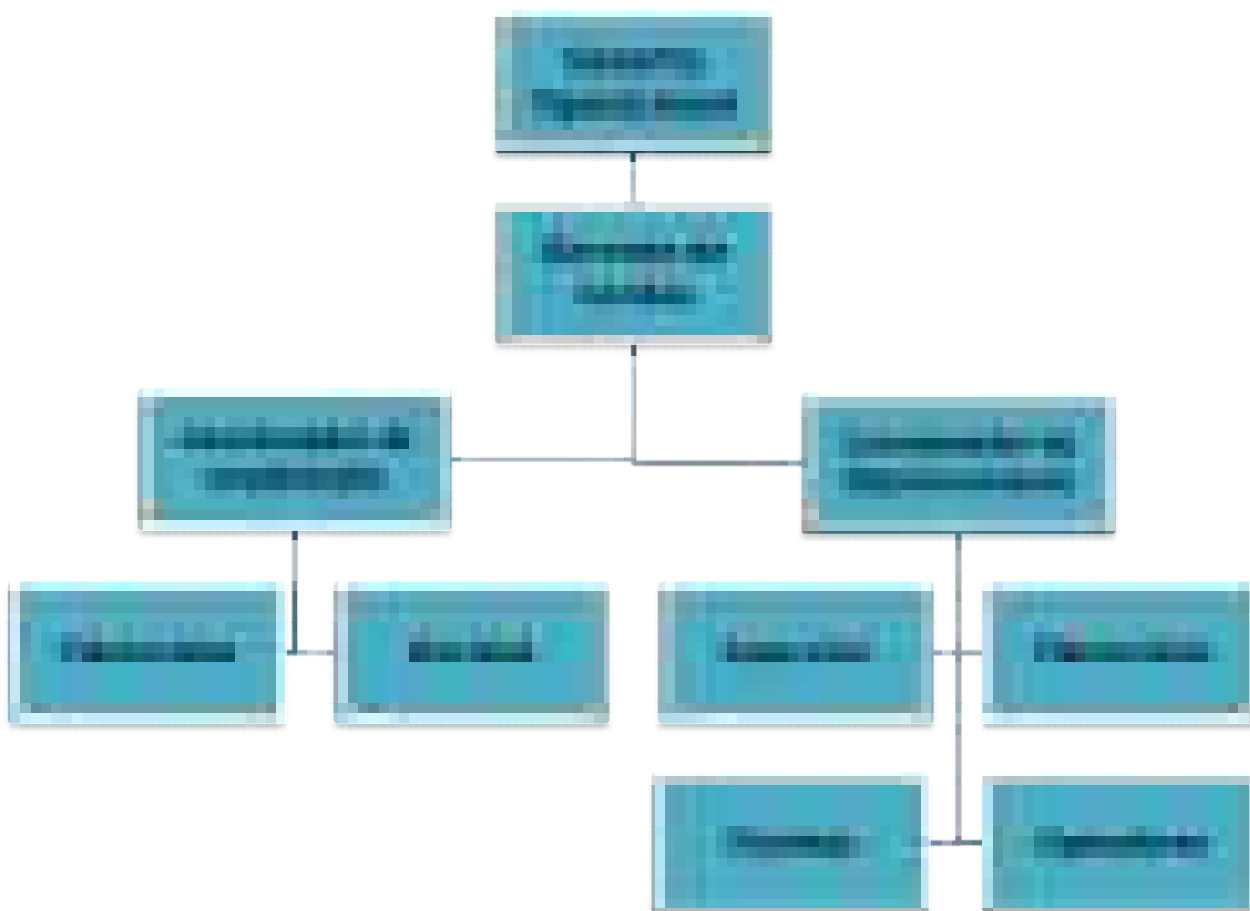
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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

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

### 1. EQUIPE DIRETA





Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

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

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

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

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

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

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

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

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

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de abril a 27 de maio de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 13, 18 e 22 de maio de 2015.

Em 13 de maio, realizada Visita de Qualidade pelo enfermeiro Josué Santana da equipe UPA 24h, para verificação e descrição da situação encontrada na unidade, as informações podem ser verificadas no documento normativo em anexo.

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

## a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

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

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
--	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

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

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

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

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

### a) Por Atividade

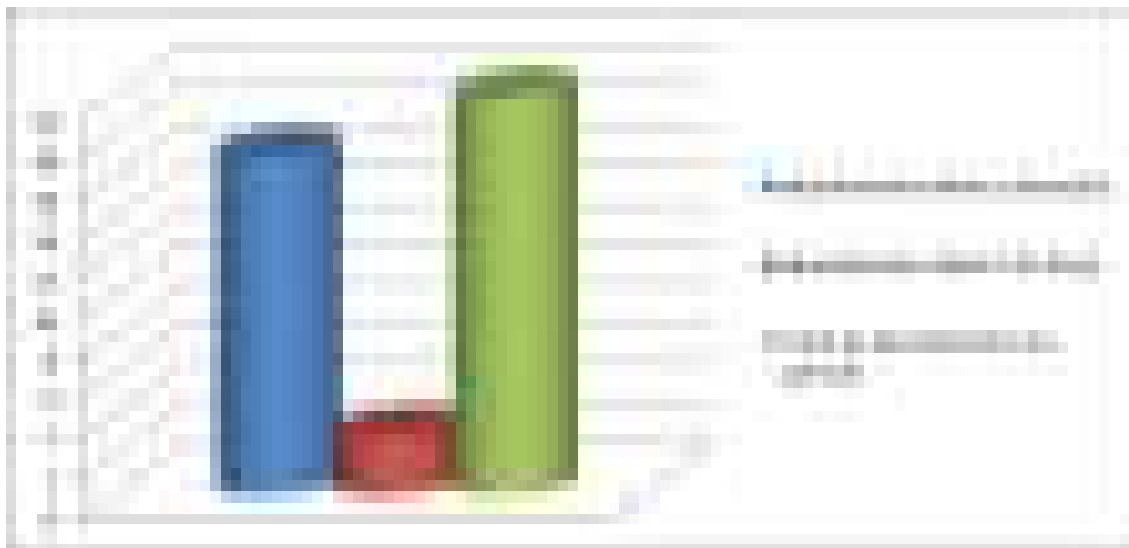
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	17
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	17



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	17
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	03
Total de Atendimentos no período	20





**Observações:**

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

**4. MANUTENÇÃO**

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

Evento	Total
Solicitações de Manutenção de periféricos	02
Manutenção no painel de chamada	
Levantamento de computadores com defeito	01
Verificação do parque de informática	

**5. TREINAMENTO**

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

Resultado do Período:

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

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

## ATIVIDADES GERENCIAIS

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

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

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

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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



ISO 9001:2008  
MPS.BR - Nível C



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

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**JUNHO 2015**

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

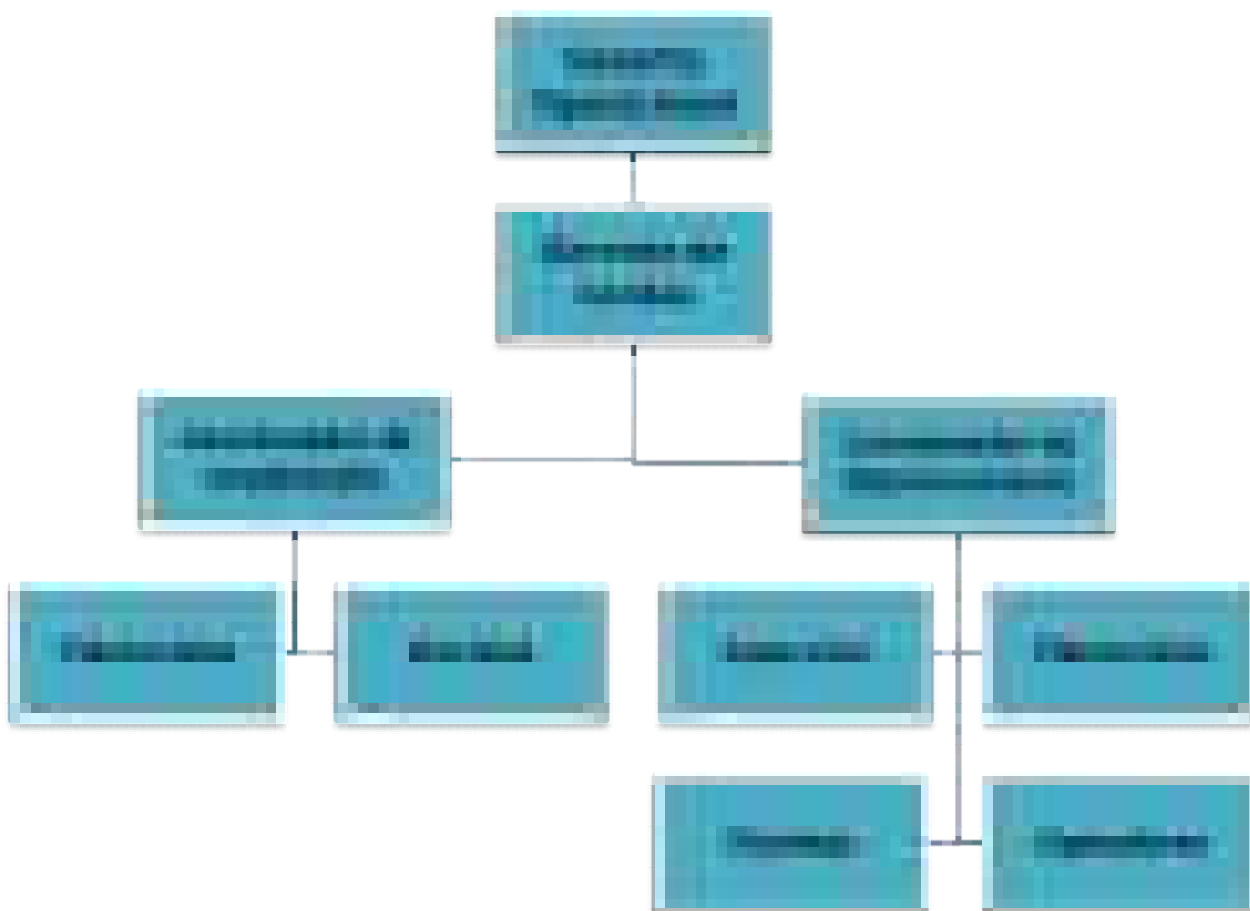
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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

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

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

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

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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



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

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

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

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

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

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

## 5. MANUTENÇÃO

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

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

## 6. TREINAMENTO

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

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

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

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

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

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

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

## 6. SISTEMA UPA 24H

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

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

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

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

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

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

### b.1) Visita no período

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

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

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

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

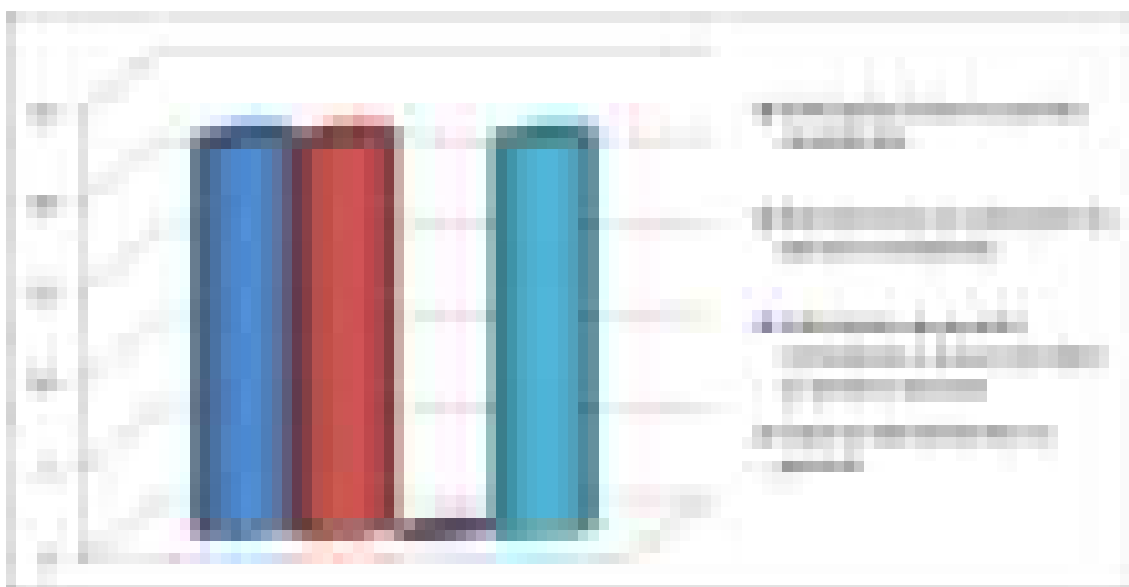
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

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

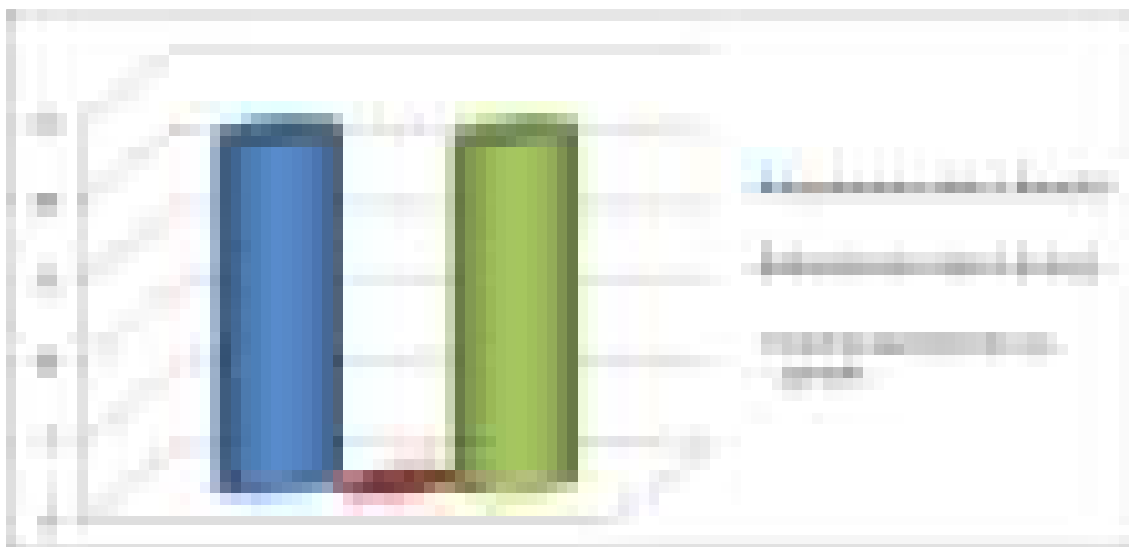
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	22
Atendimentos às solicitações do período considerado	22
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	22



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	22
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	22



**Observações:**

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

**4. MANUTENÇÃO**

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

Evento	Total
Solicitações de Manutenção de periféricos	
Manutenção no painel de chamada	
Levantamento de computadores com defeito	
Verificação do parque de informática	

<b>X</b>	Não Foram realizados manutenção no período
----------	--

**5. TREINAMENTO**

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

Resultado do Período:

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

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

## ATIVIDADES GERENCIAIS

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

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

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

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os



objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**JULHO 2015**

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

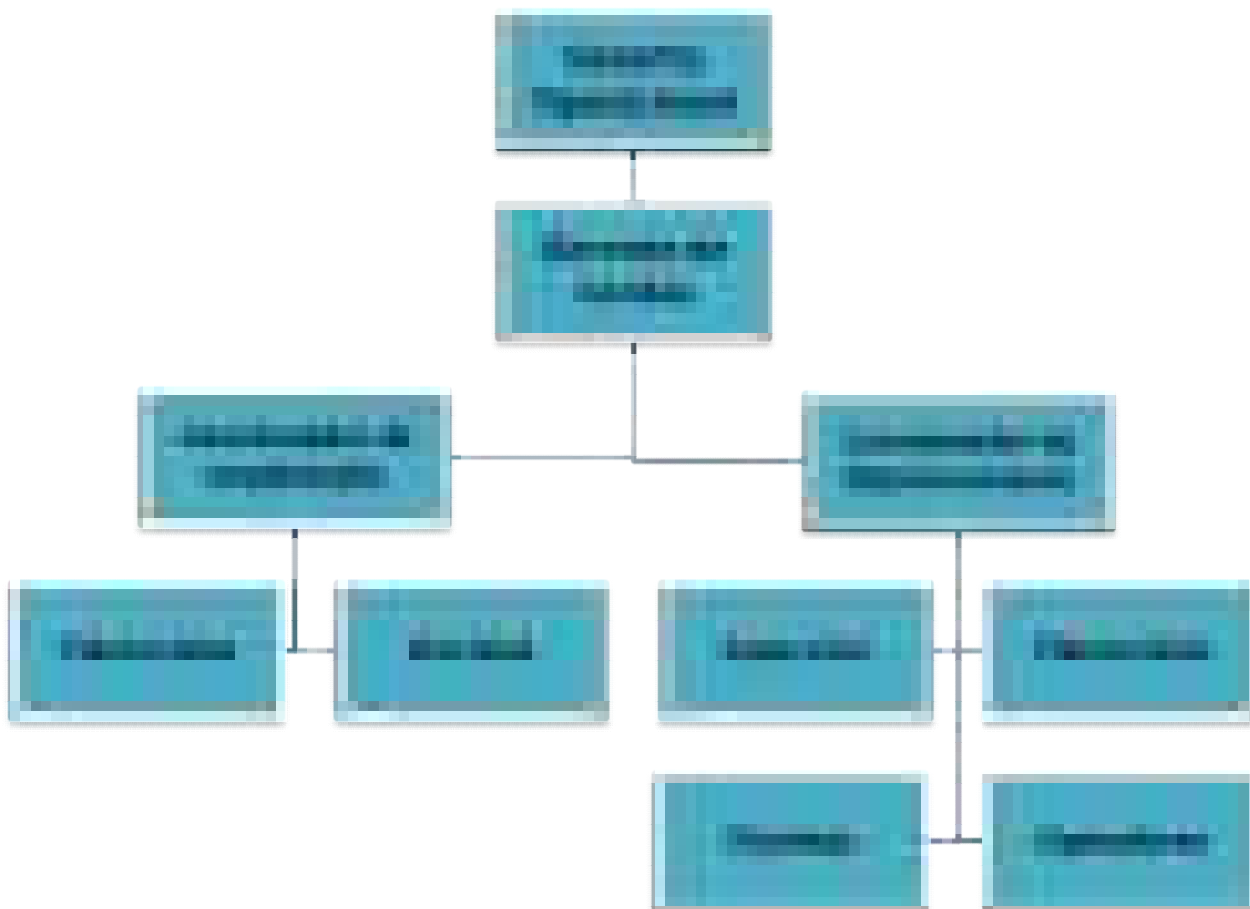
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

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

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

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

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

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

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

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

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

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

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

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

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

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

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

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

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;

**d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**

**e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

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

### 2. SISTEMA UPA 24H

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

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

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

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

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

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

### 4. SUPORTE

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

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.



## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de junho a 27 de julho de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Direção Geral	Atestado e Declaração	OK
	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

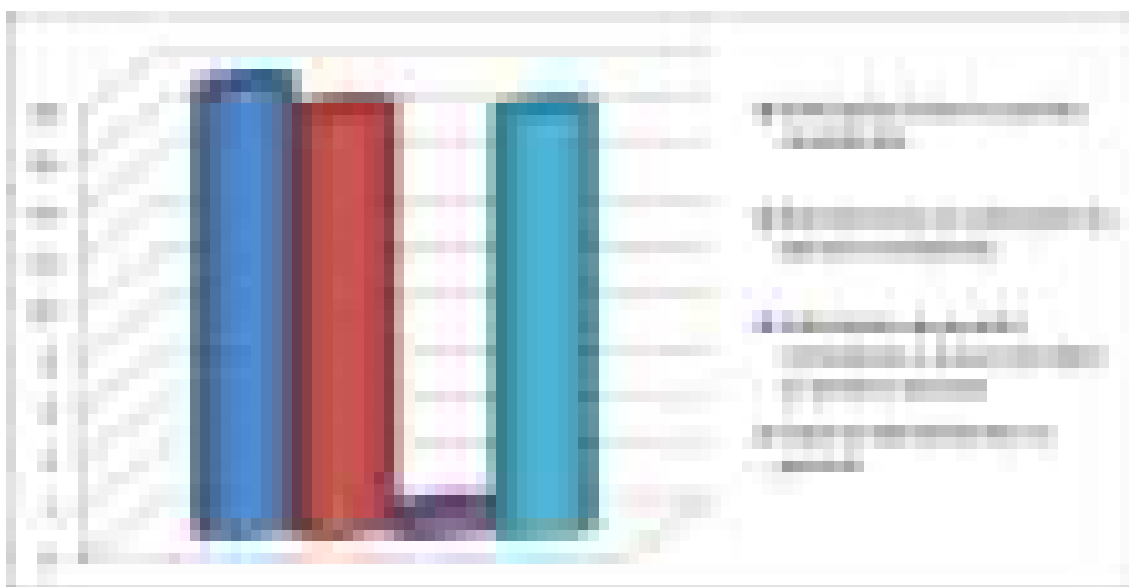
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

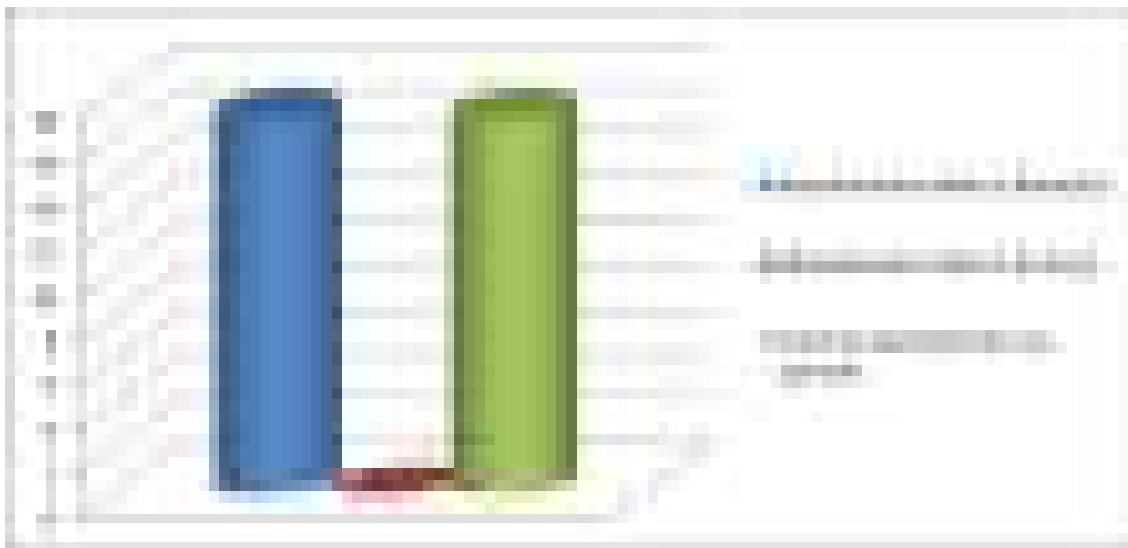
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	18
Atendimentos às solicitações do período considerado	17
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	17



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	17
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	17



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**4. MANUTENÇÃO**

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção de periféricos	
Manutenção no painel de chamada	
Levantamento de computadores com defeito	
Verificação do parque de informática	

<b>X</b>	Não Foram realizados manutenção no período
----------	--

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**AGOSTO 2015**



## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO II**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

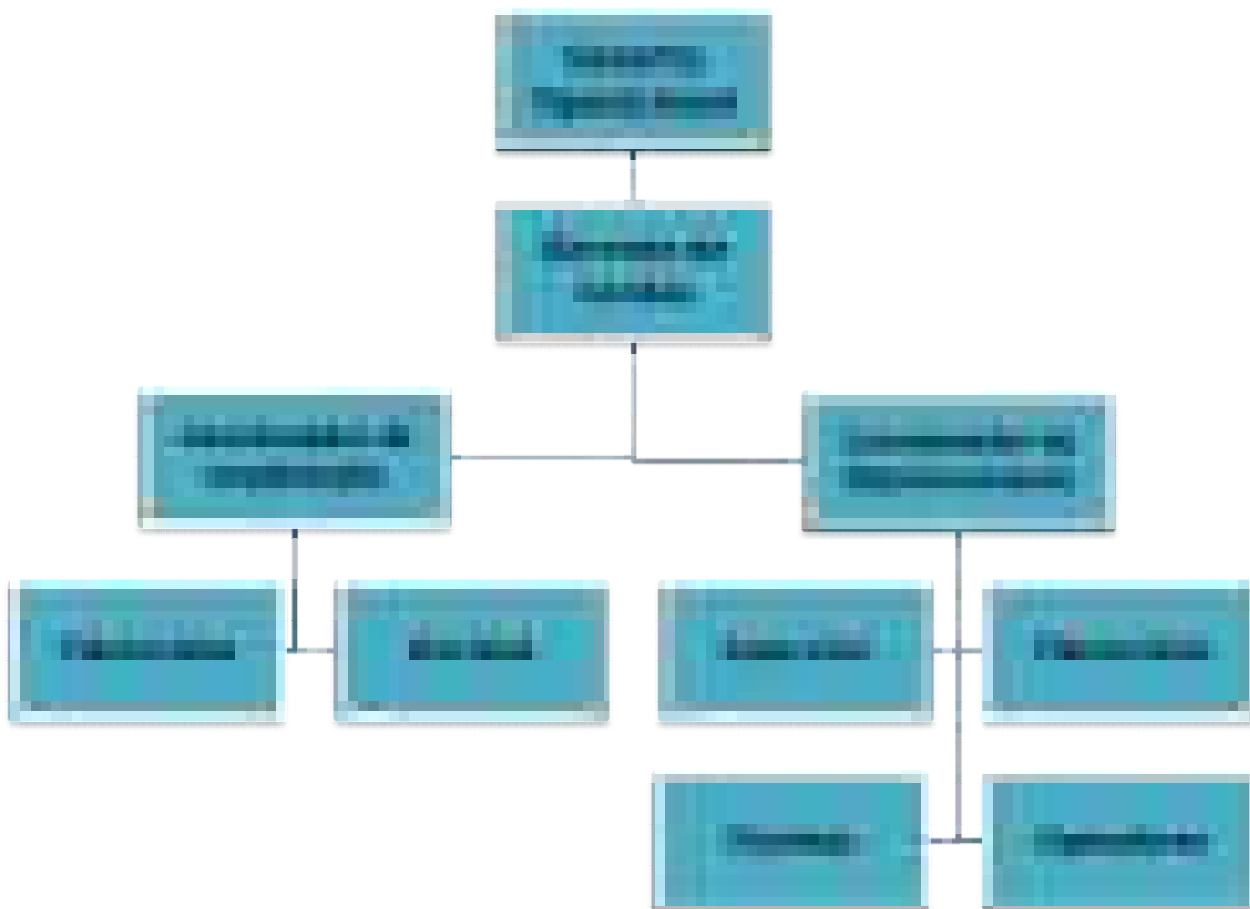
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **agosto de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de julho a 27 de agosto de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK



Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de julho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 20 de agosto, conforme solicitação.

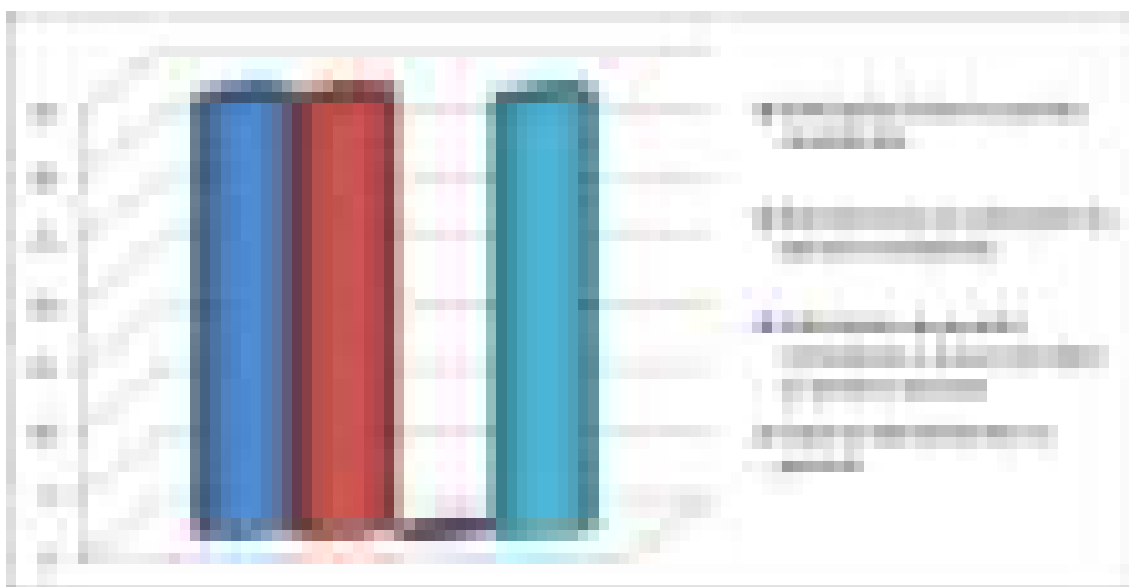
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

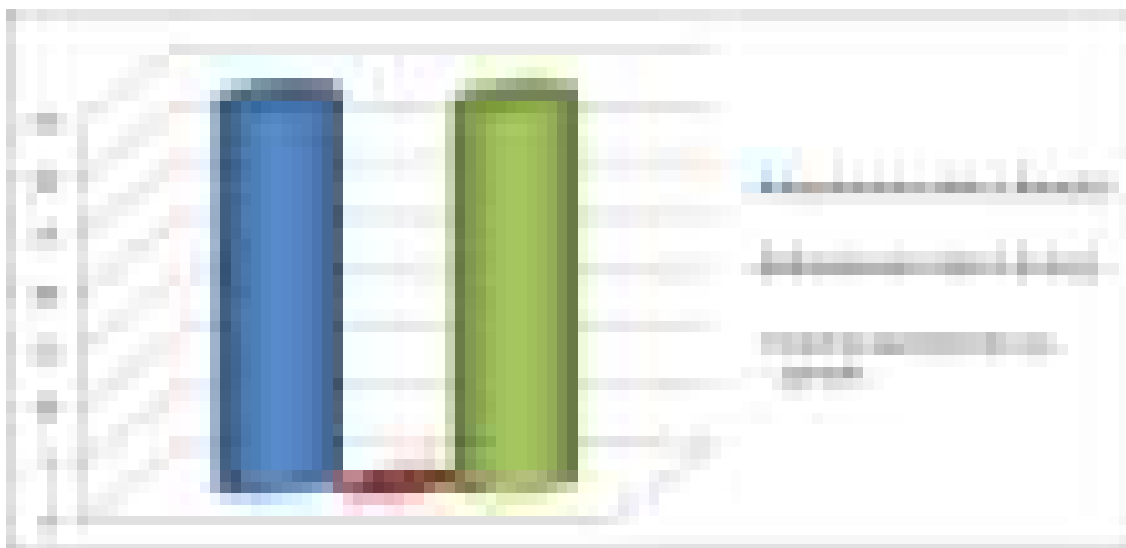
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	34
Atendimentos às solicitações do período considerado	34
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	34



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	34
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	34



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

#### 4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção de periféricos	
Manutenção no painel de chamada	
Levantamento de computadores com defeito	
Verificação do parque de informática	

X	Não Foram realizados manutenção no período
---	--

#### 5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**SETEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO II**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

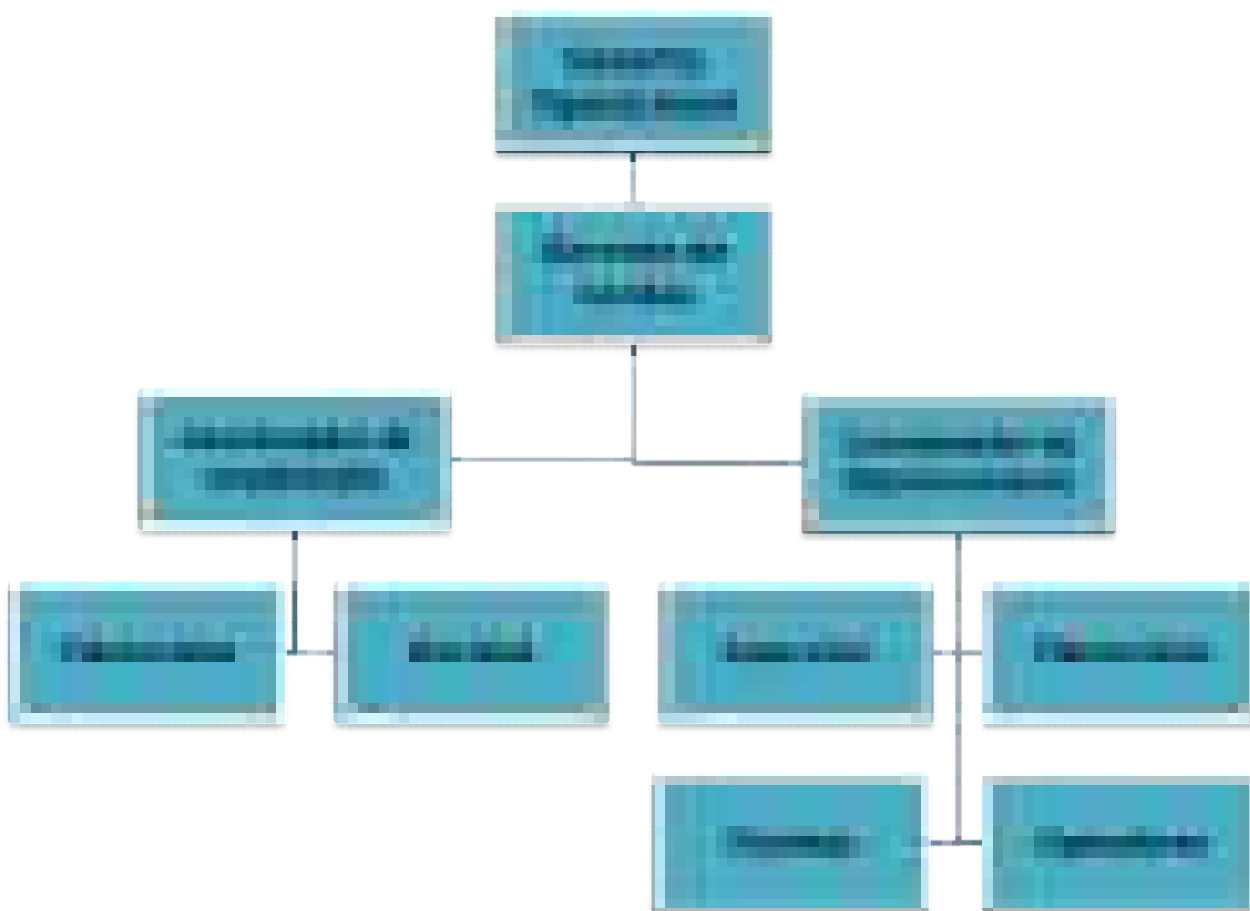
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA





Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 27 de setembro de 2015**, neste período as visitas operacionais foram realizadas nos dias: 28, 29, 30 e 31 de agosto e 01, 02, 03 e 05 de setembro de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

## a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

X	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
X	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
X	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 02 de setembro, conforme solicitação.

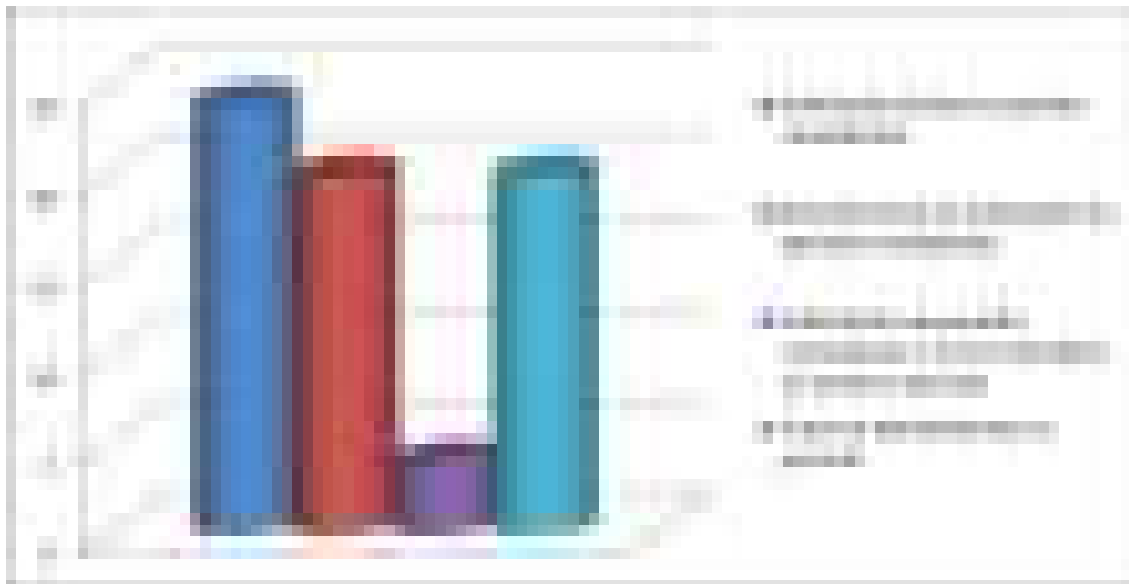
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

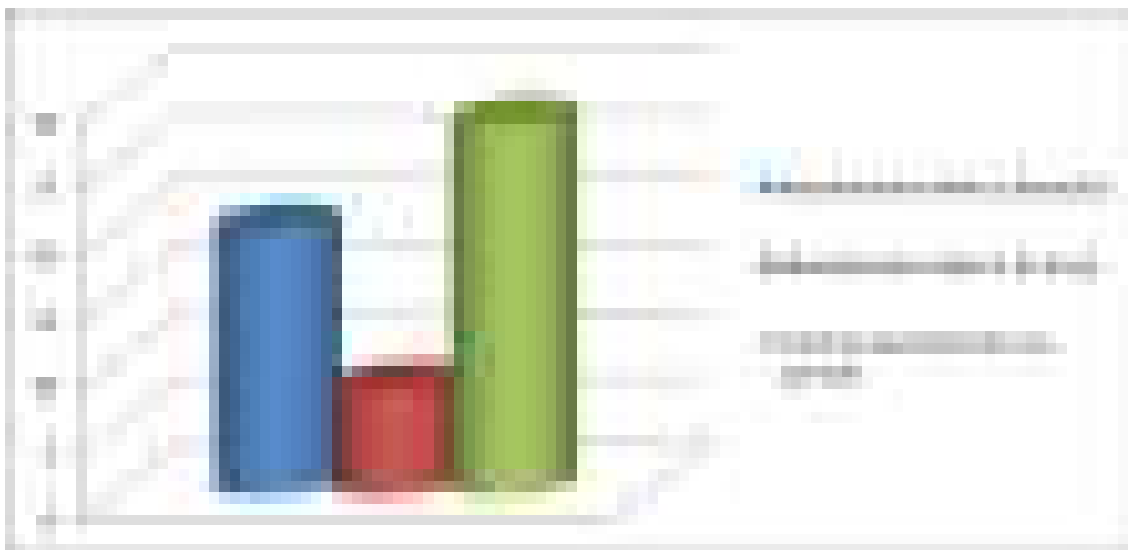
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	24
Atendimentos às solicitações do período considerado	20
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	04
Total de Atendimentos no período	20



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	20
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	08
Total de Atendimentos no período	28





**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	27
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

Não Foram realizados treinamentos no período
--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**OUTUBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO II**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

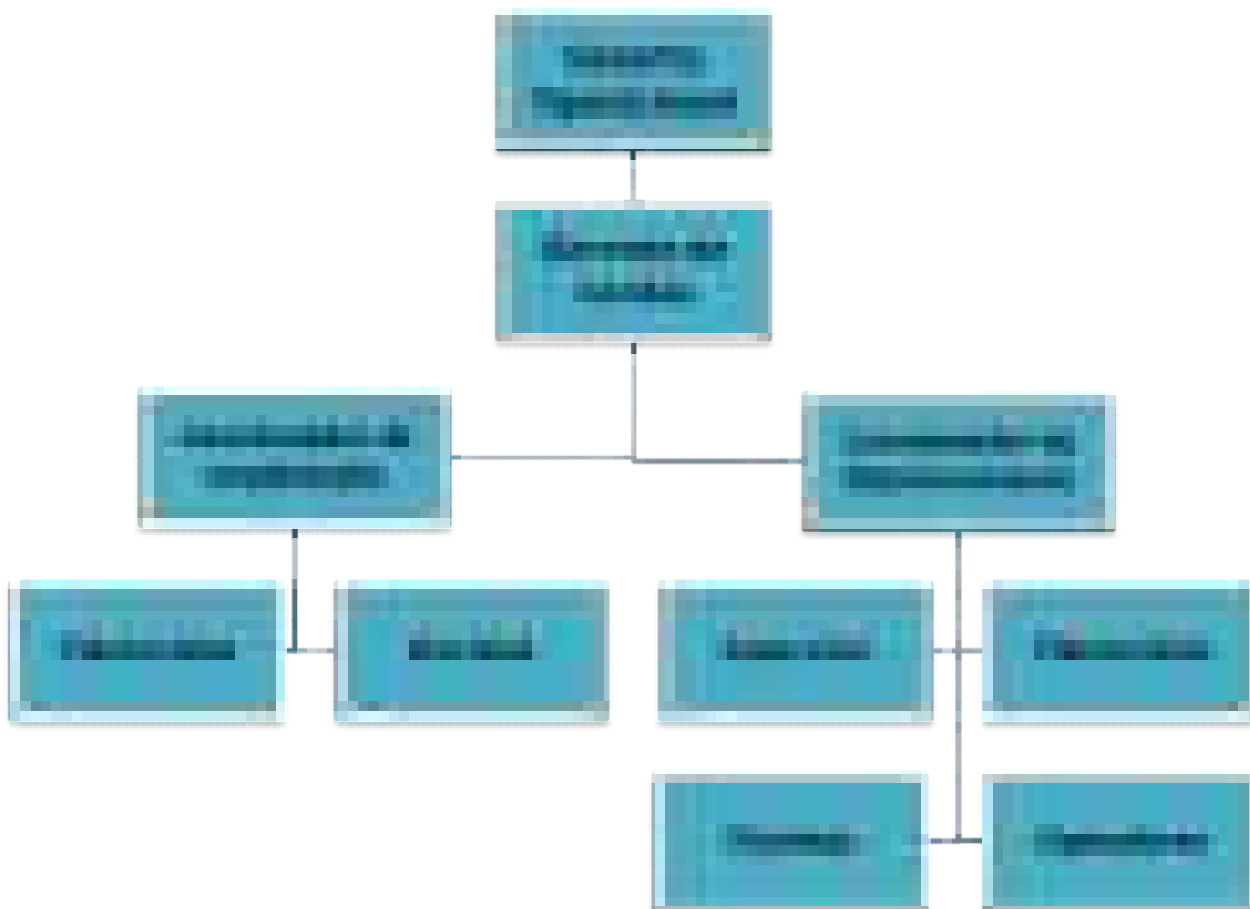
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **outubro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;

**d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**

**e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.



## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de setembro a 27 de outubro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 02 de outubro, conforme solicitação.

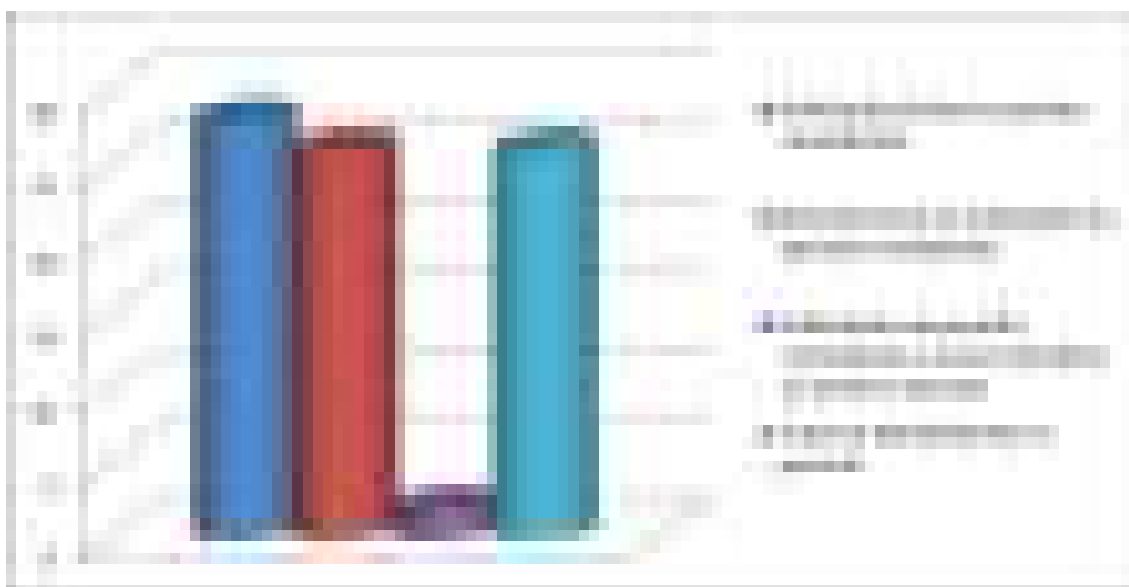
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

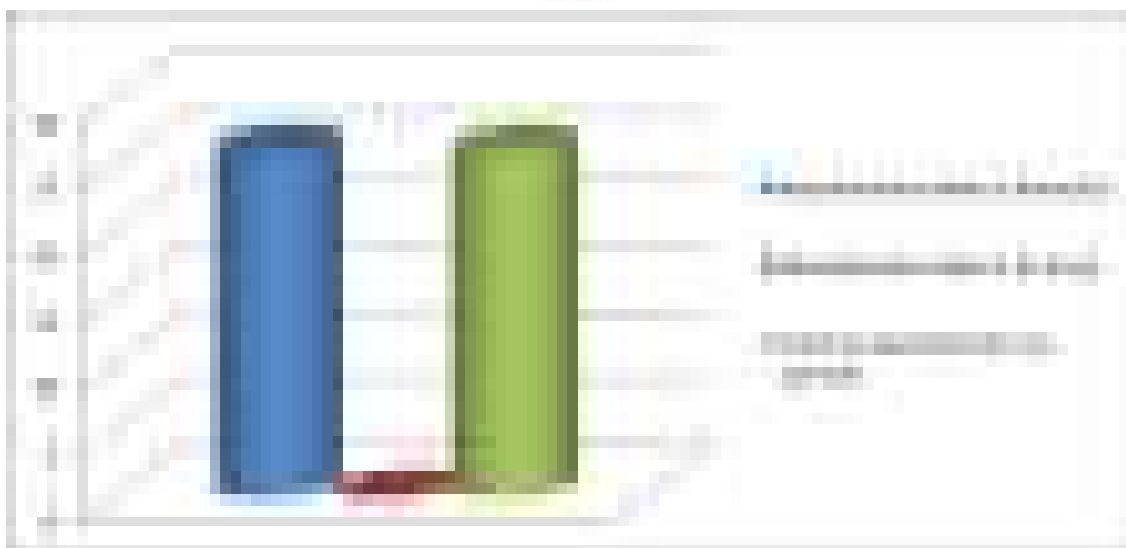
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	28
Atendimentos às solicitações do período considerado	26
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	26



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	26
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	26



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**NOVEMBRO 2015**



## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO II**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

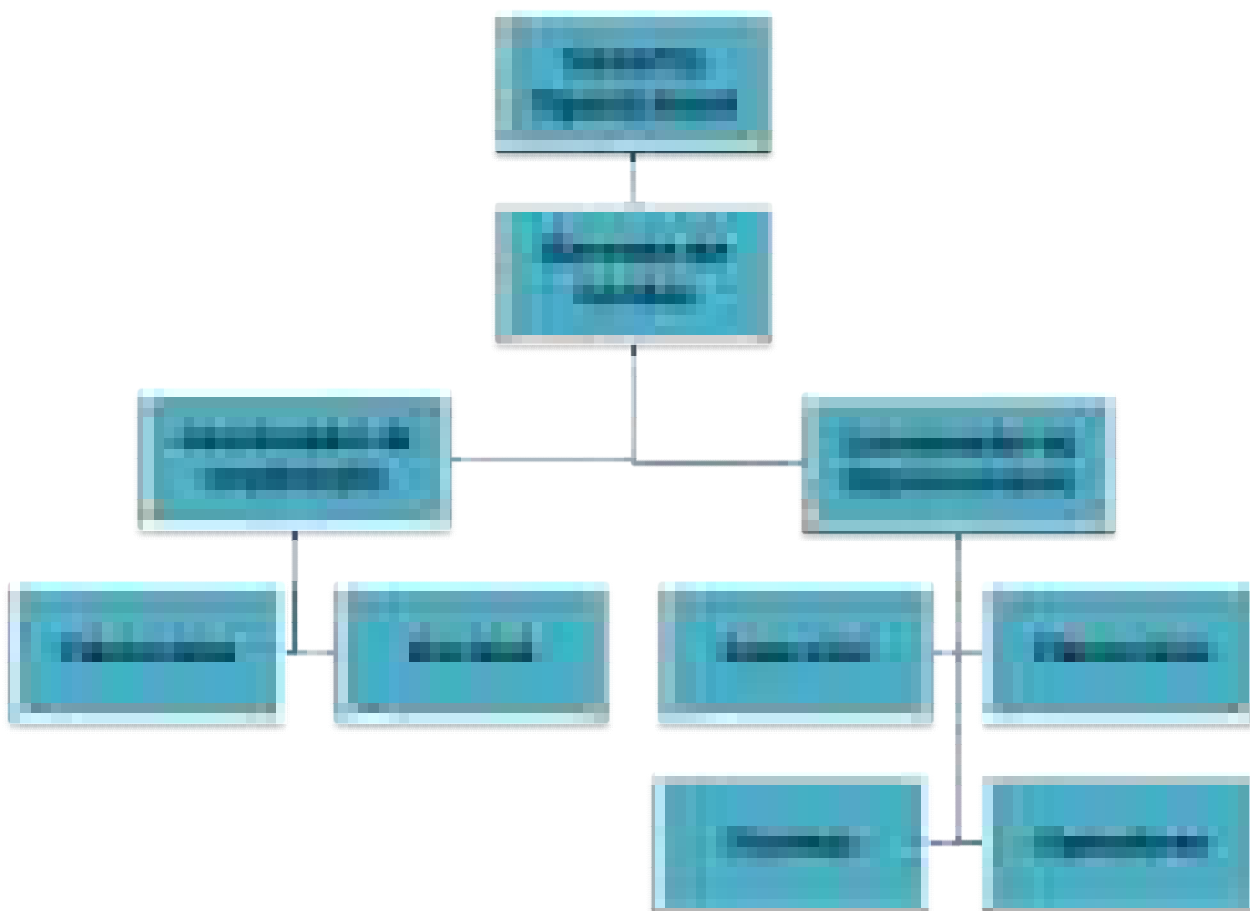
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de outubro a 27 de novembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK



Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de outubro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06. de novembro, conforme solicitação.

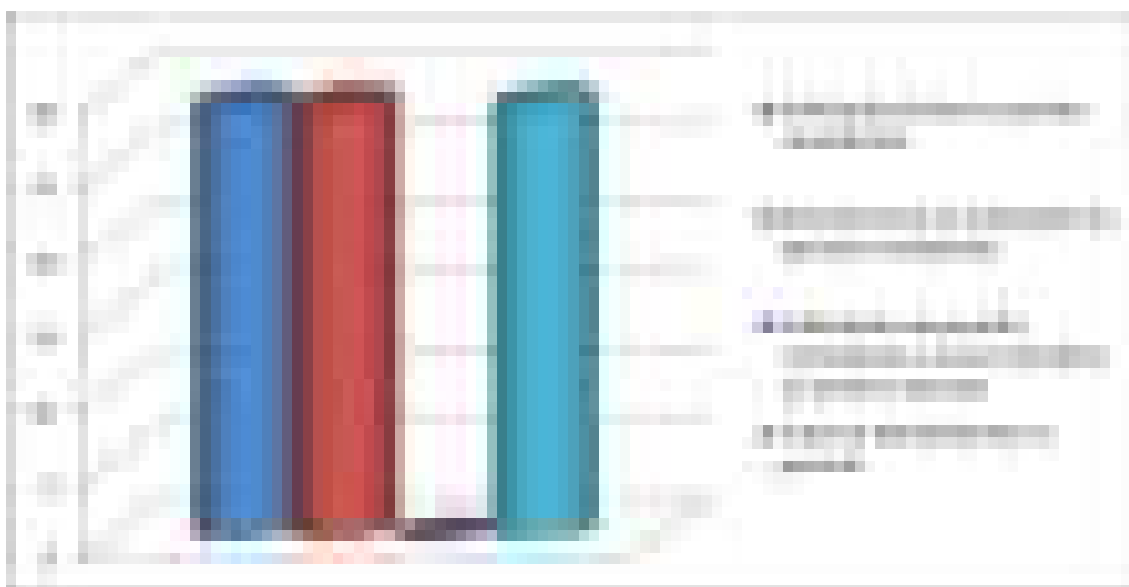
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

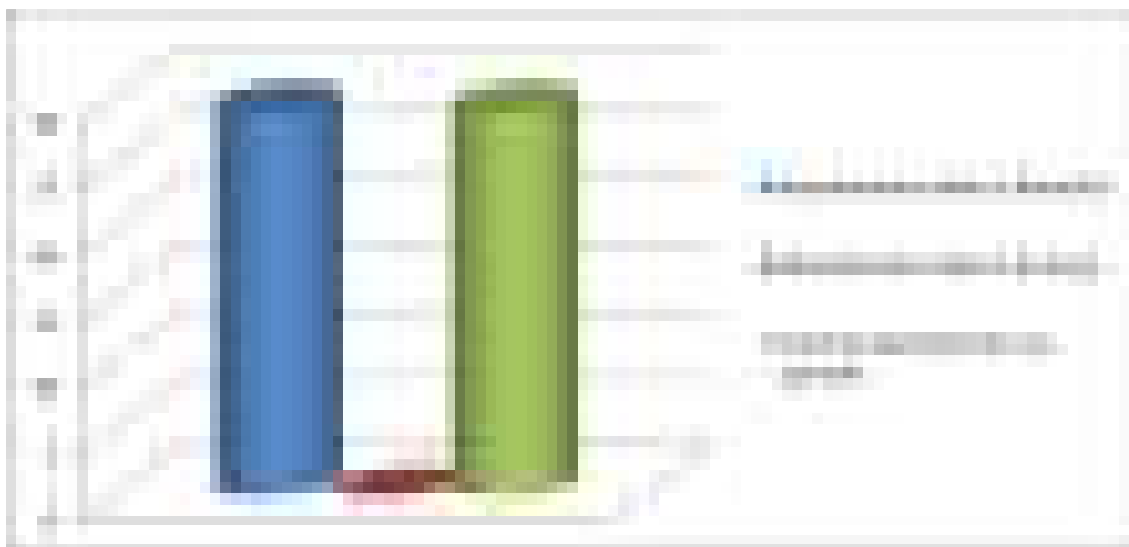
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	29
Atendimentos às solicitações do período considerado	29
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	29



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	29
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	29



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**DEZEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **SÃO GONÇALO II**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

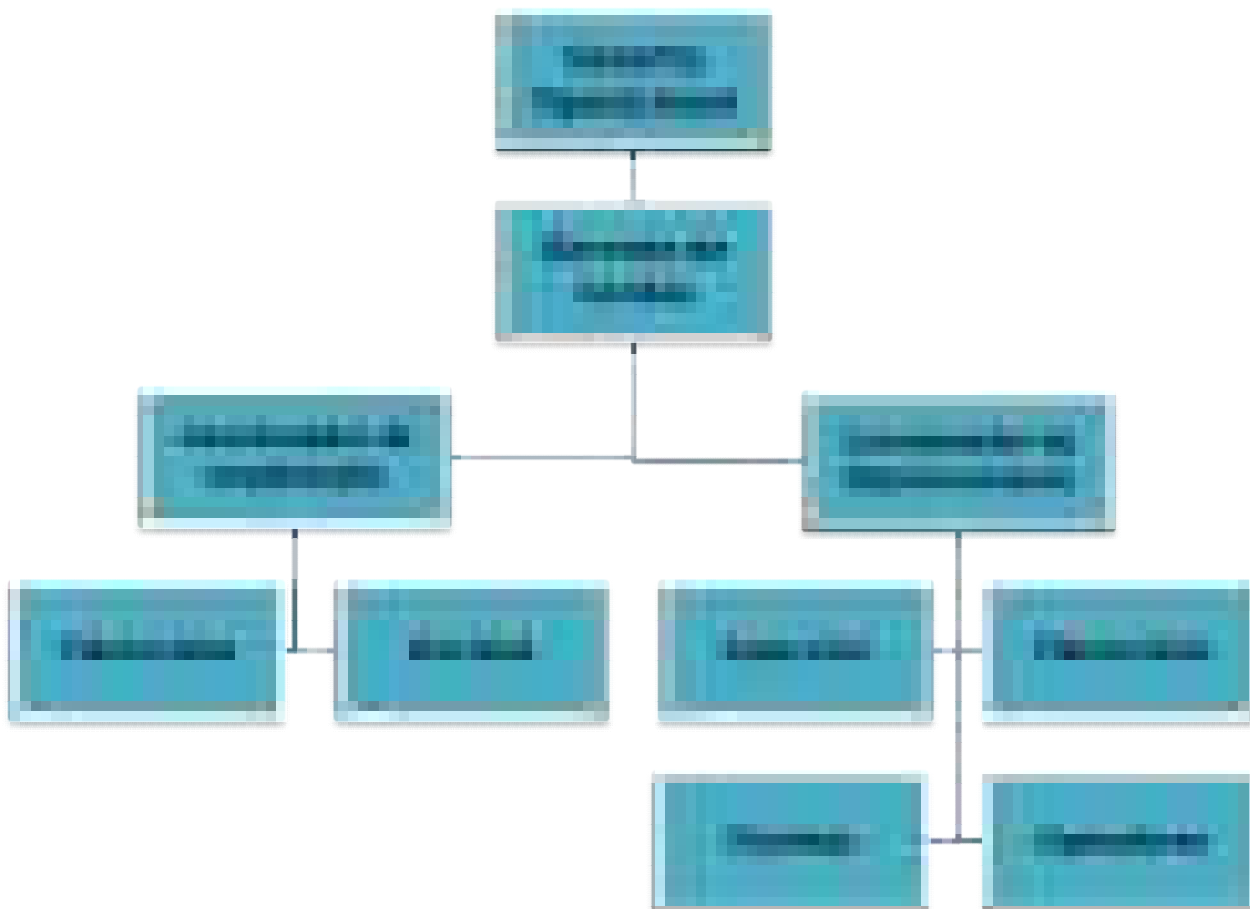
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:



- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de novembro a 27 de dezembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Triagem de amostra	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Resultado	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.

	Monitoração	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Plano Terapêutico	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Pedidos do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Consulta Pedido do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Devolução / Descarte do Posto	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
	Coleta de Exames	Problemas com a utilização, médicos enviando solicitação via manual.
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	Resistencia na utilização do sistema.
	Prescrição	Resistencia na utilização do sistema.
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	Resistencia na utilização do sistema.
	Evolução	Resistencia na utilização do sistema.
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de novembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de dezembro, conforme solicitação.

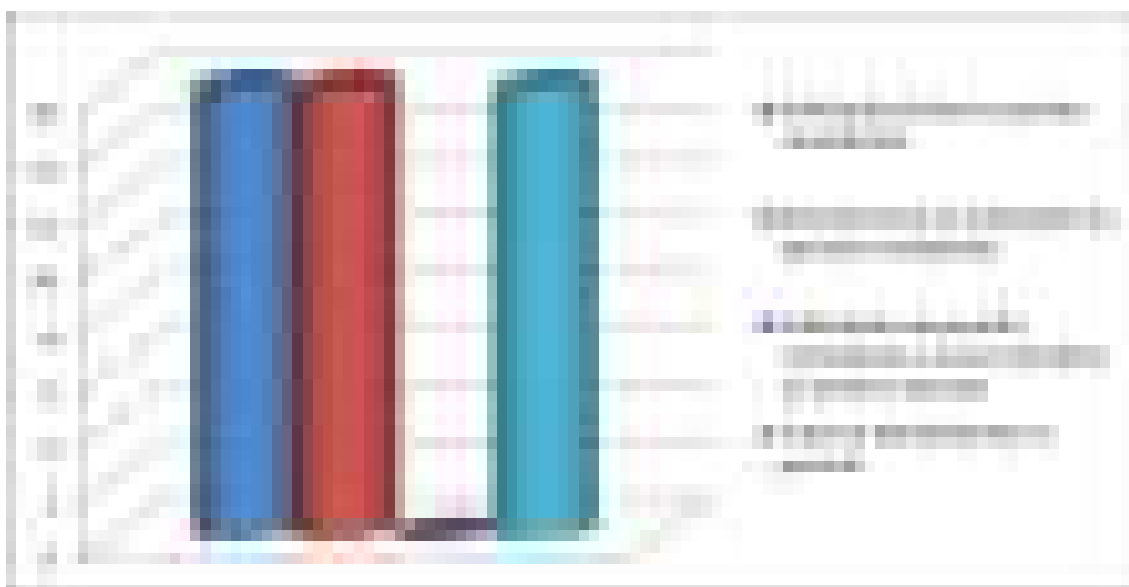
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

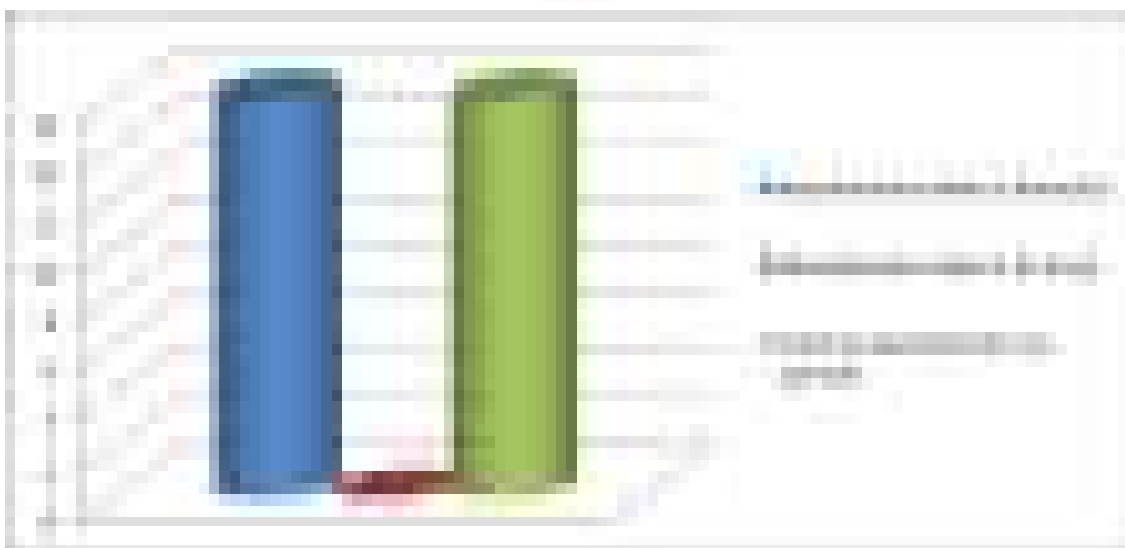
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	16
Atendimentos às solicitações do período considerado	16
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	16



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	16
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	16



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--



## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delimitada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**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 ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo II, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

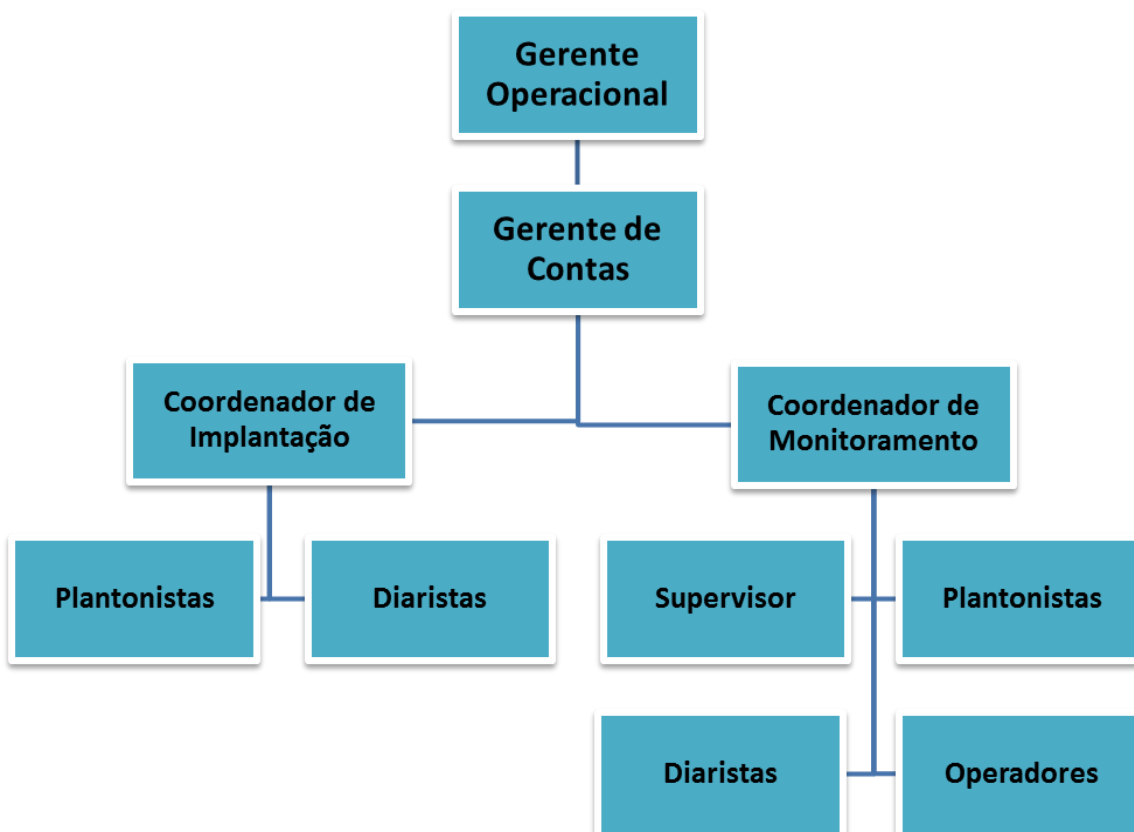
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **janeiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

#### 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 São Gonçalo II estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;



**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

**Observação:**

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

**b. Módulo STOK**

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

**1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE**

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H São Gonçalo II: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de janeiro, conforme solicitação.

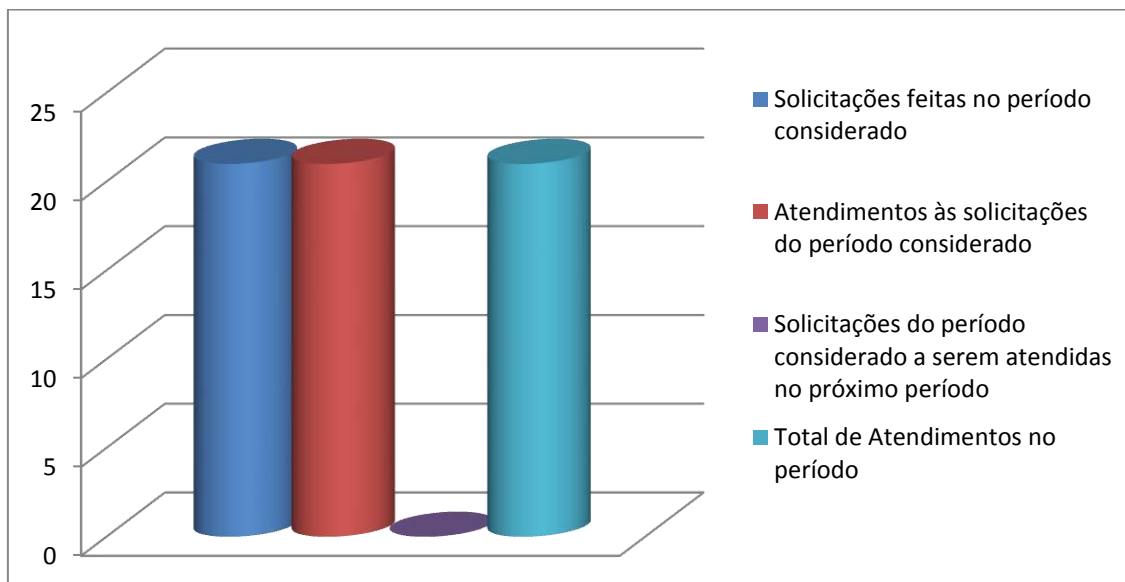
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

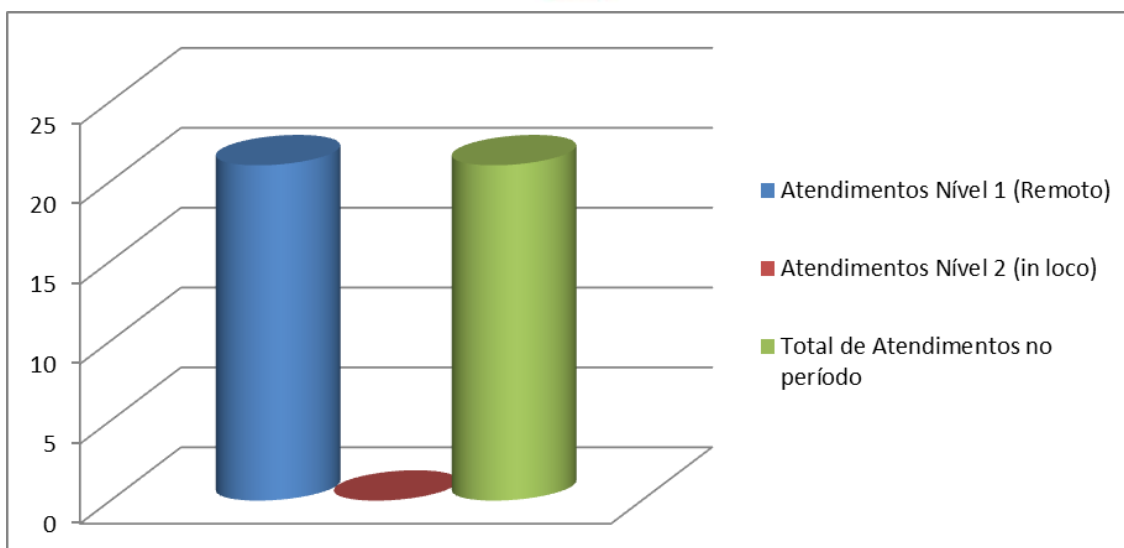
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	21
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	21



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	21
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	21



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--



## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**FEVEREIRO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo II, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

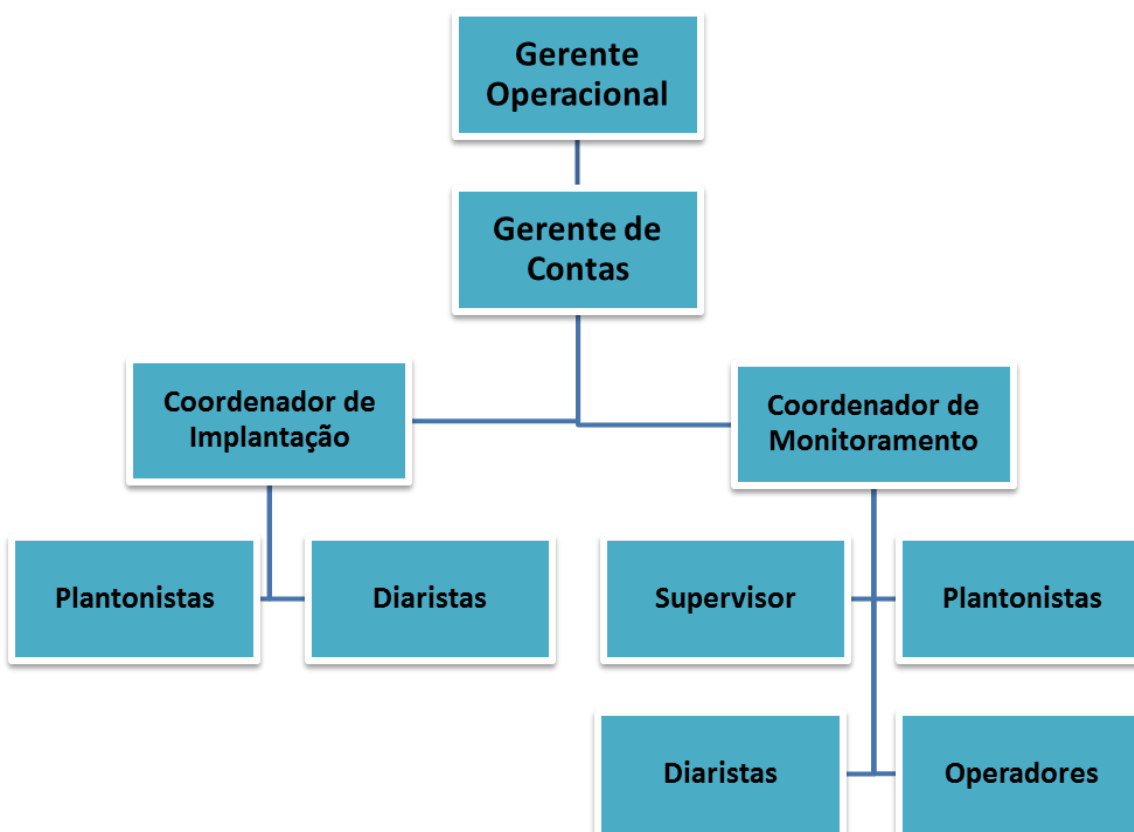
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **janeiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

#### 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 São Gonçalo II estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H São Gonçalo II: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de janeiro, conforme solicitação.

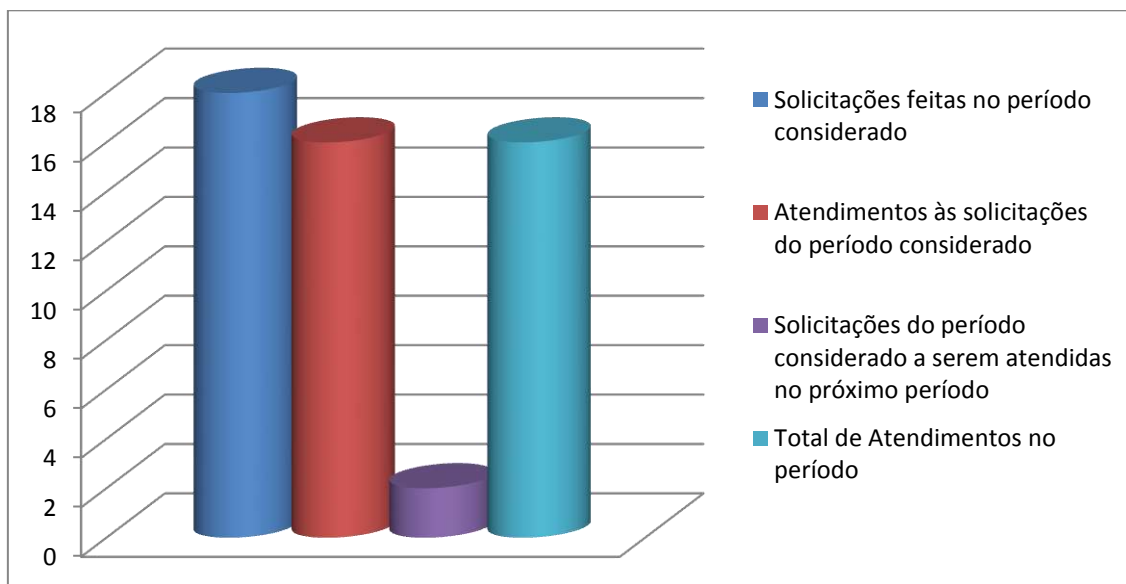
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

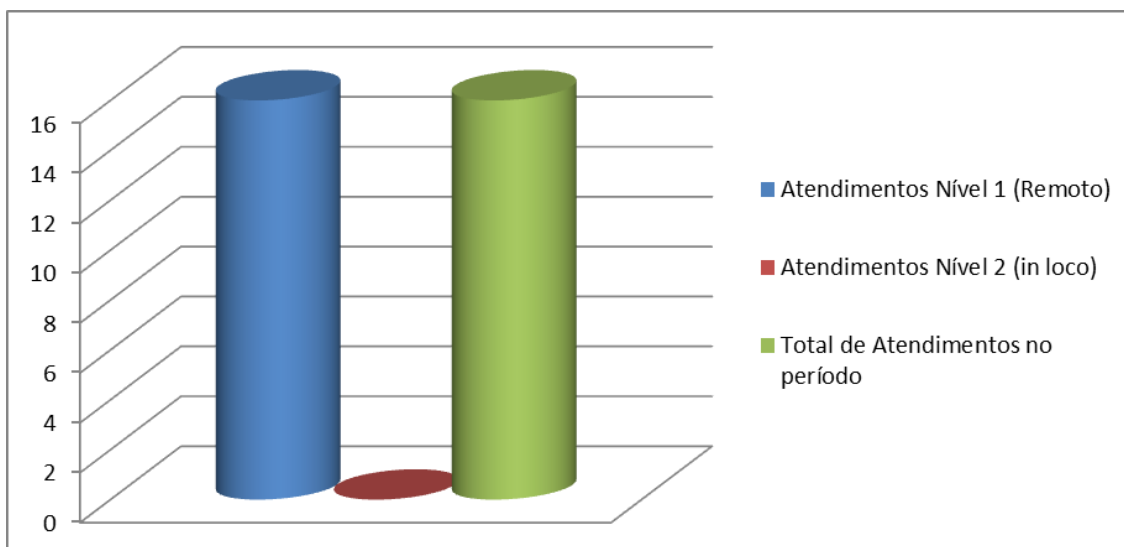
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	18
Atendimentos às solicitações do período considerado	16
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	16



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	16
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	16





### Observações:

1. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

## 7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**MARÇO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo II, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

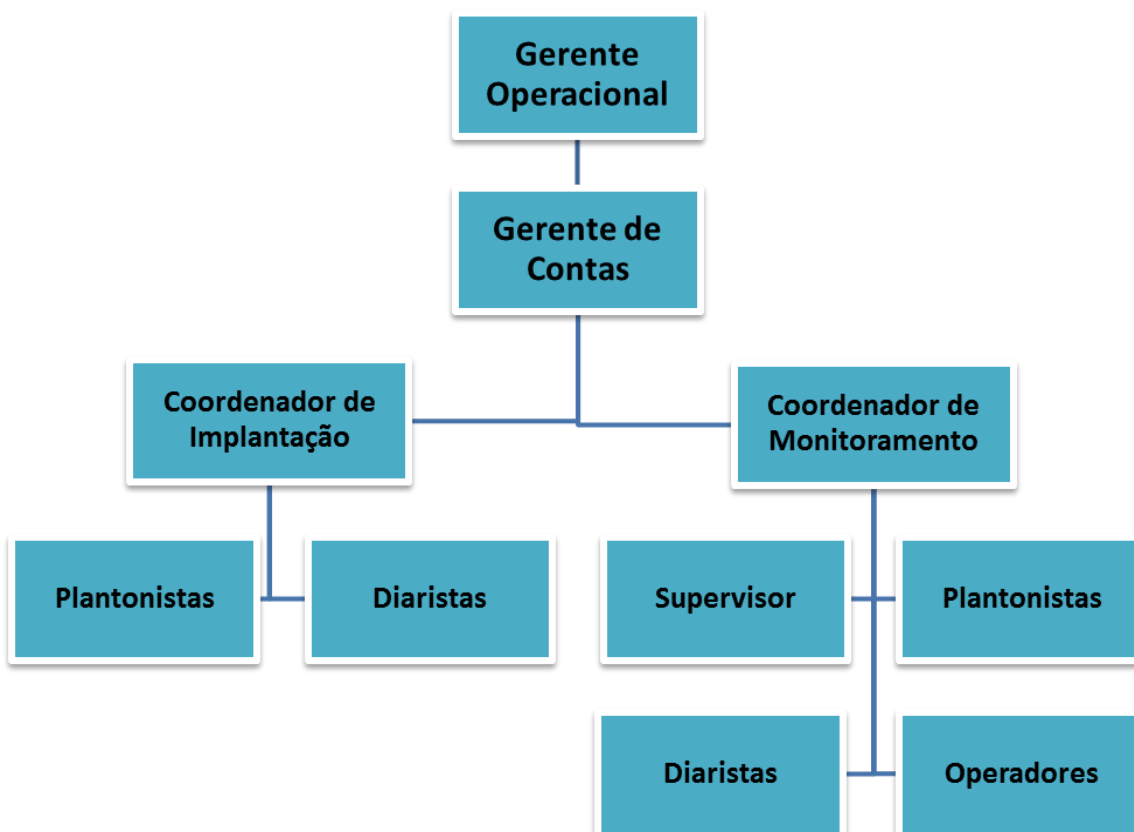
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **março de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.



## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

#### 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 São Gonçalo II estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H São Gonçalo II: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de fevereiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de março, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

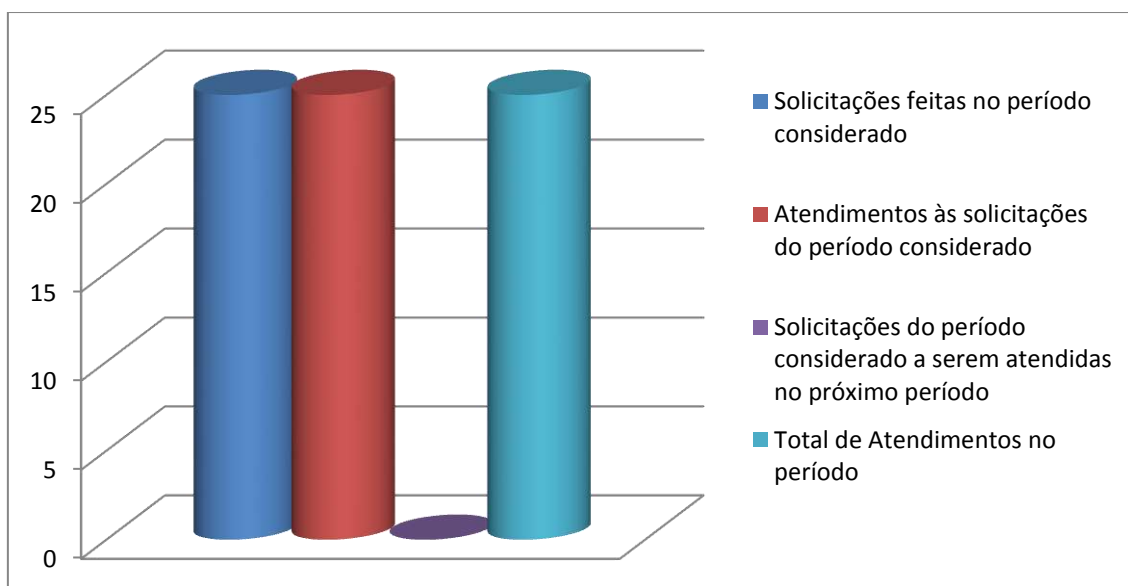


## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

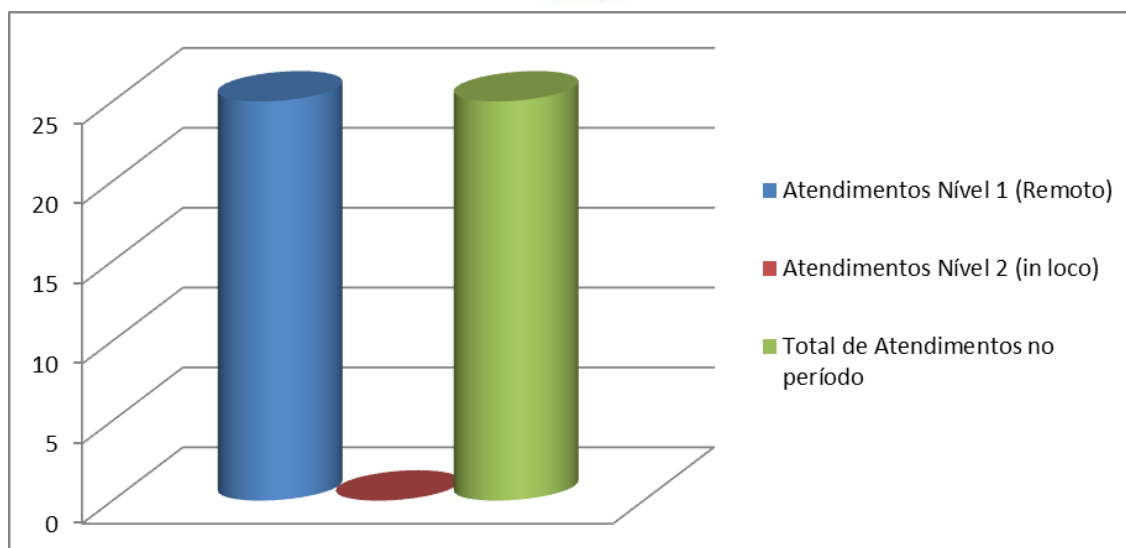
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	25
Atendimentos às solicitações do período considerado	25
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	25



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	25
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	25



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**ABRIL 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo II, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

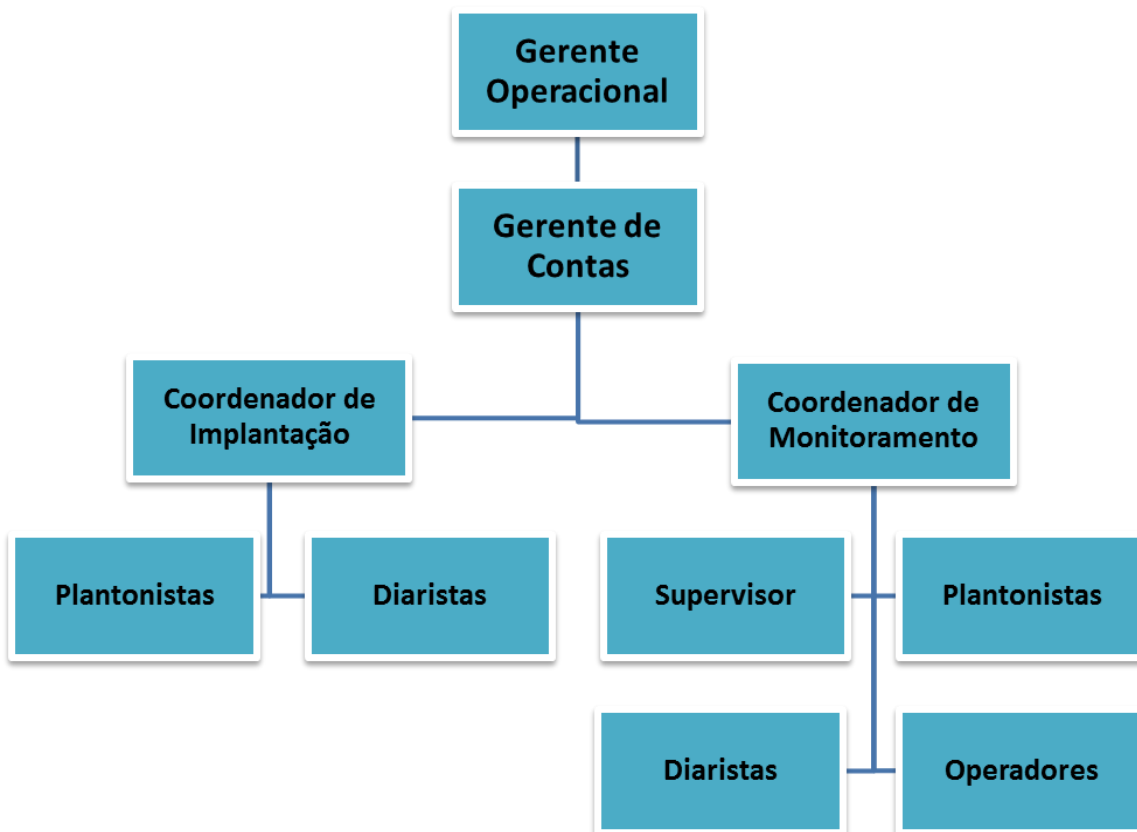
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **abril de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.



c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

## 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 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 São Gonçalo II estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### **Observação:**

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### **b. Módulo STOK**

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### **1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE**

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### **1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO**

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H São Gonçalo II: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK

	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
	Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe
Receita		OK
Prescrição		OK
Apoio Diagnóstico e Terapêutico		OK
Evolução		OK
Parecer		OK
Estorno		OK
Histórico		OK
Atestado e Declaração		OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS



Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de abril, conforme solicitação.

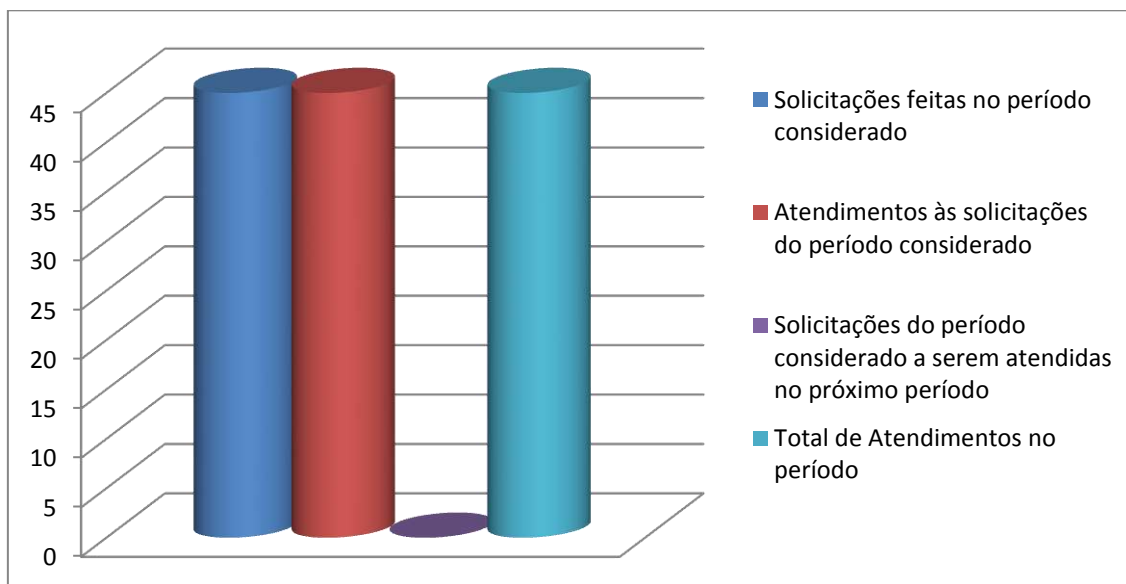
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

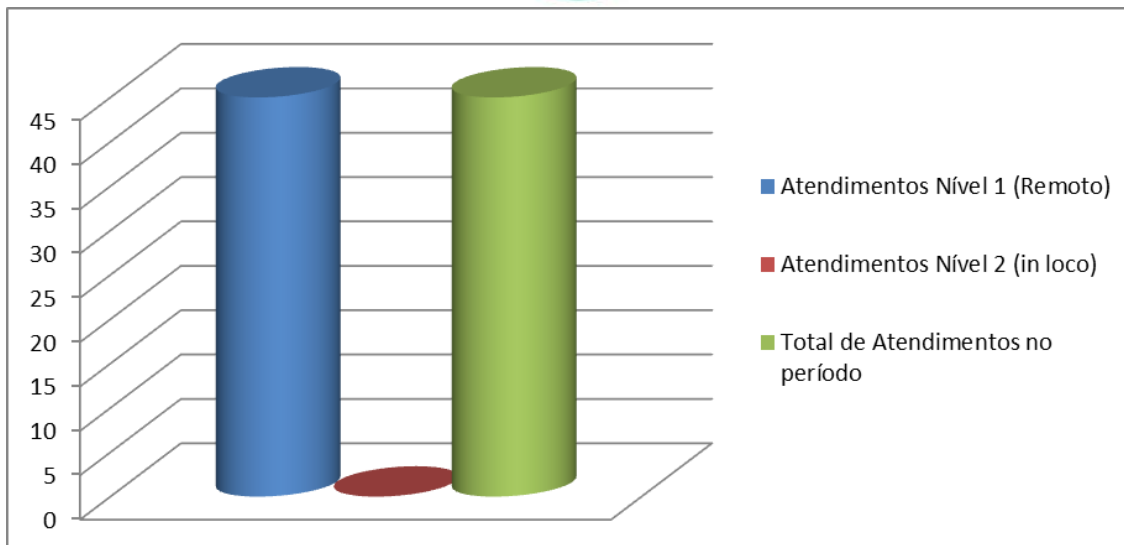
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	45
Atendimentos às solicitações do período considerado	45
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	45



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	45
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	45



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**MAIO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo II, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

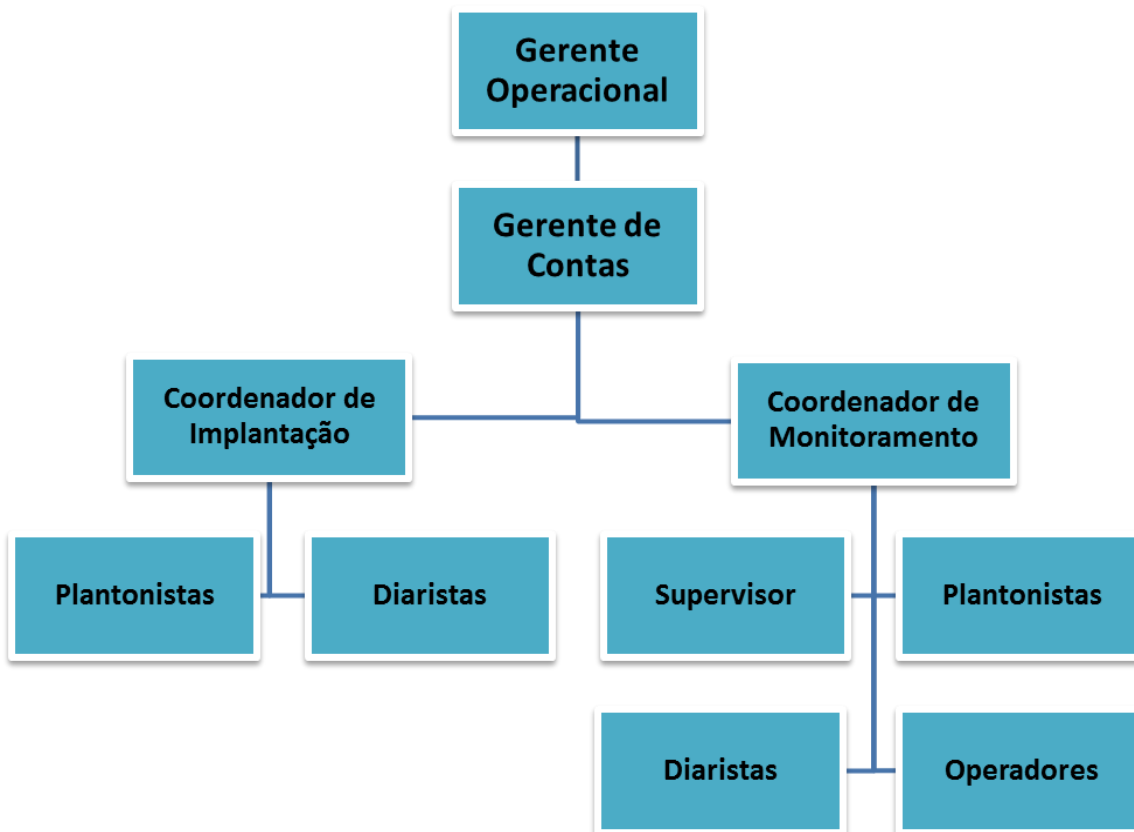
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **Maio de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA





**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

#### 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 São Gonçalo II estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;
- a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos

atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### **Observação:**

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### **b. Módulo STOK**

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### **1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE**

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H São Gonçalo II: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK



Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para o INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de Maio, conforme solicitação.

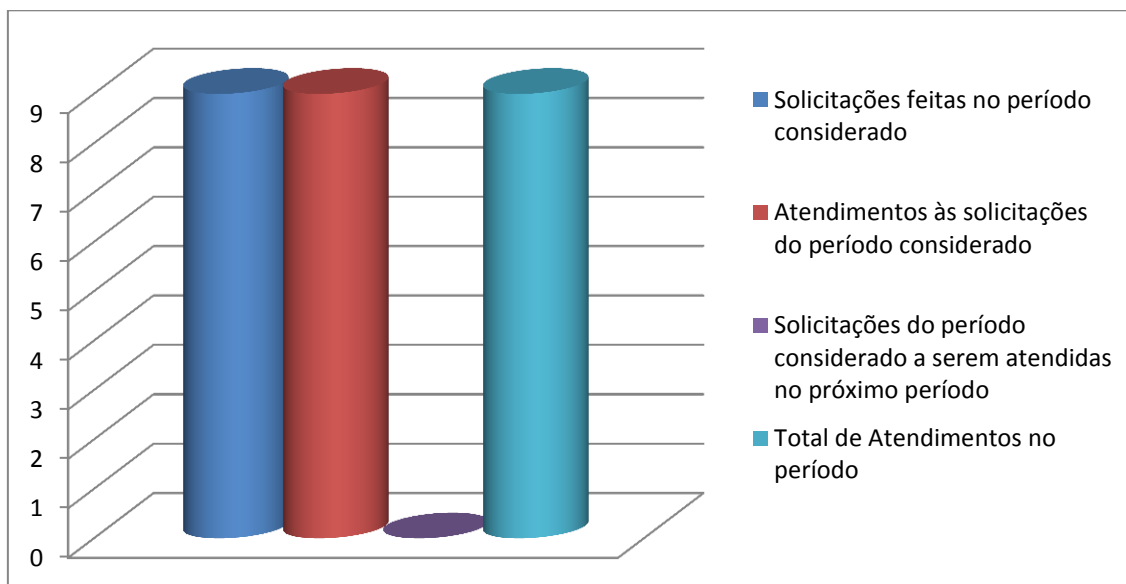
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

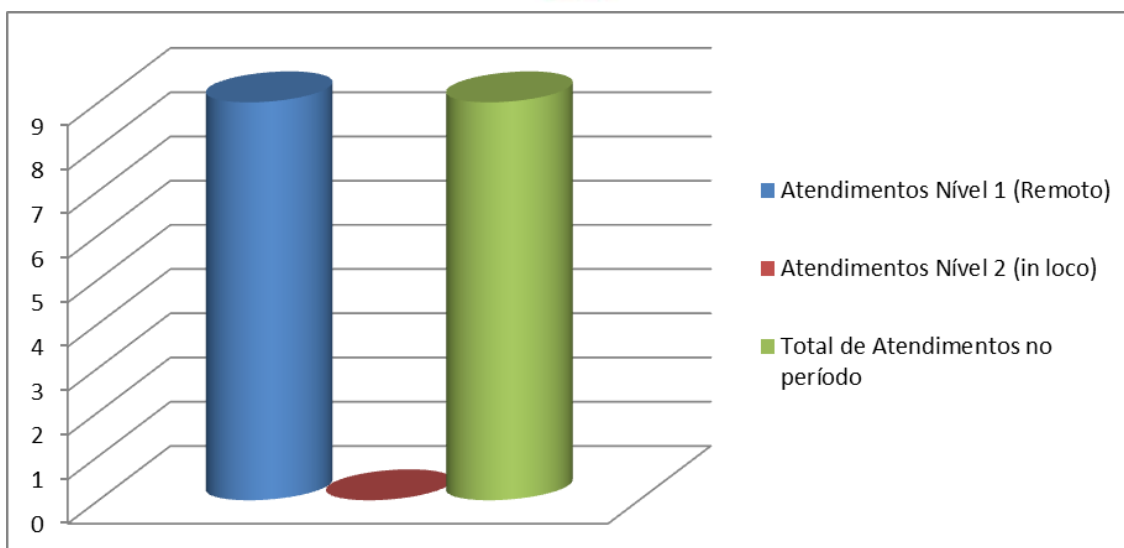
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	09
Atendimentos às solicitações do período considerado	09
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	09



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	09
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	09



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de Recapacitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapacitações agendados para o próximo período	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**JULHO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo II, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **julho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

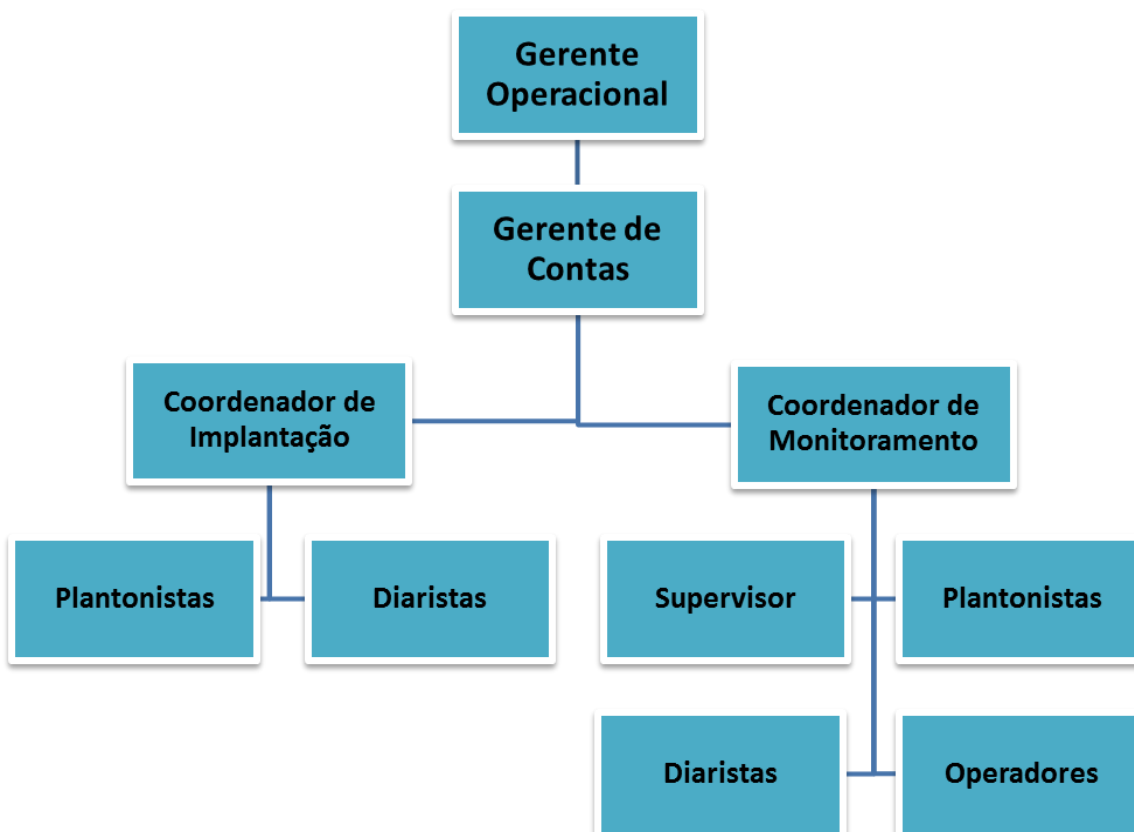


## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

#### 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 São Gonçalo II, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### **Observação:**

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### **b. Módulo STOK**

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando melhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### **1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE**

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H São Gonçalo II: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.



## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de julho, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	
Atendimentos às solicitações do período considerado	
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	
Total de Atendimentos no período	

### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	
Total de Atendimentos no período	

X	Não Foram realizados atendimento no período
---	---

## 7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

c)

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA SÃO GONÇALO II



**JUNHO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo II, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **junho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

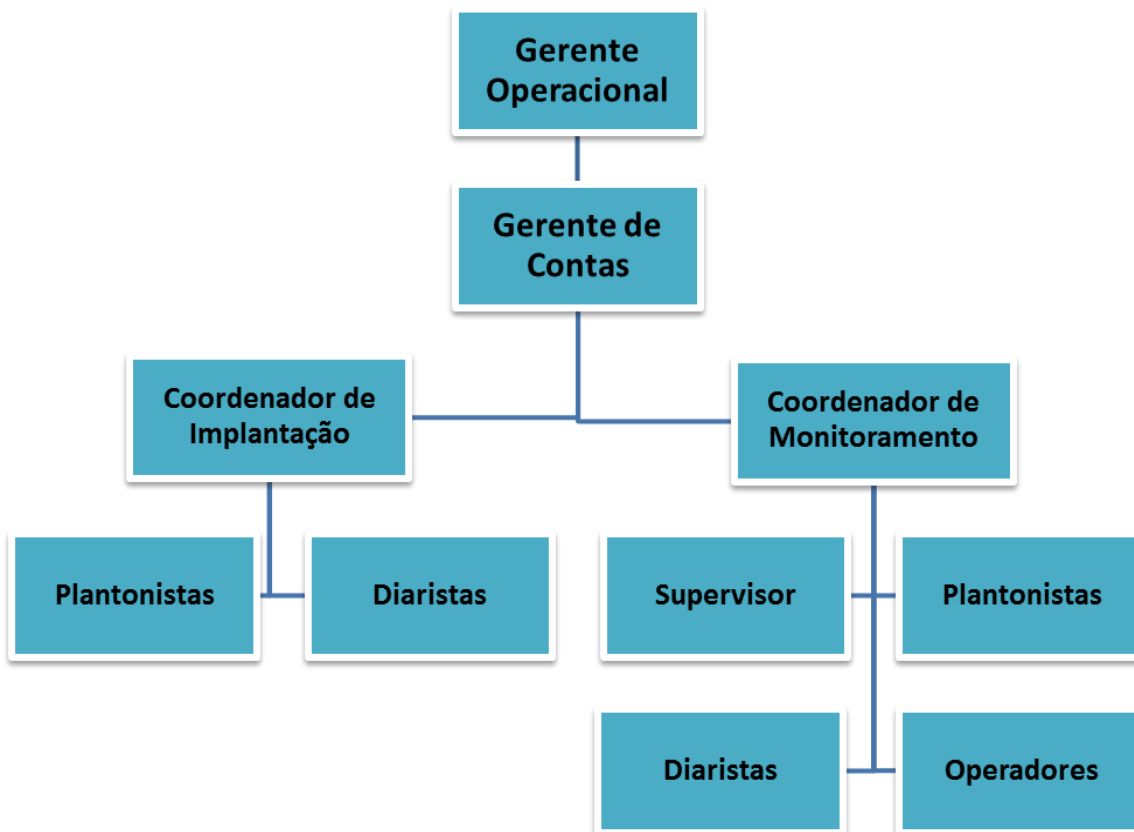


## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

#### 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 São Gonçalo II, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando junhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H São Gonçalo II: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.



## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de junho, conforme solicitação.

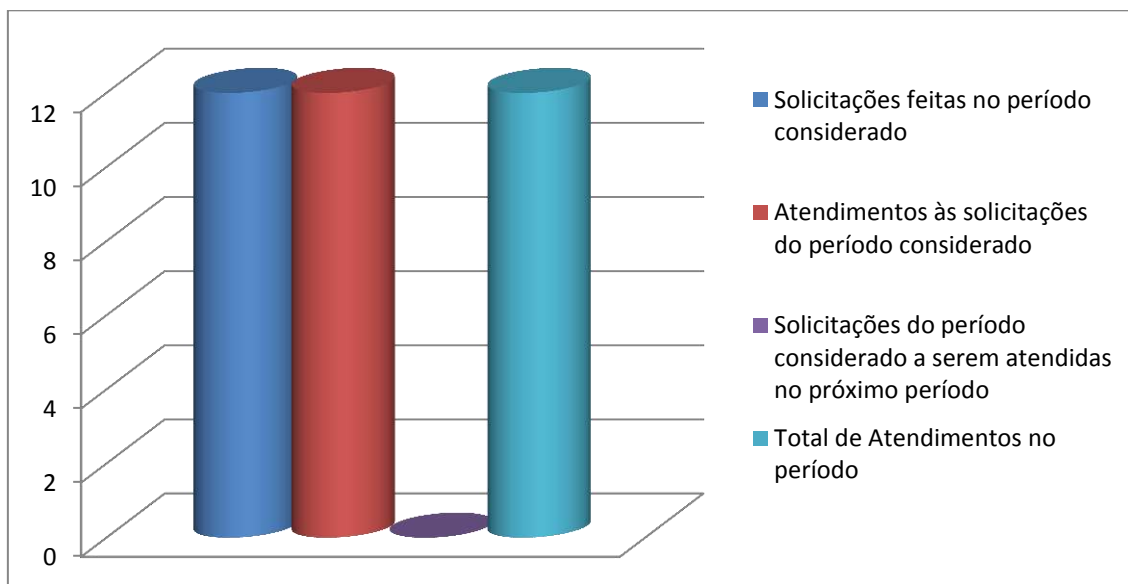
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

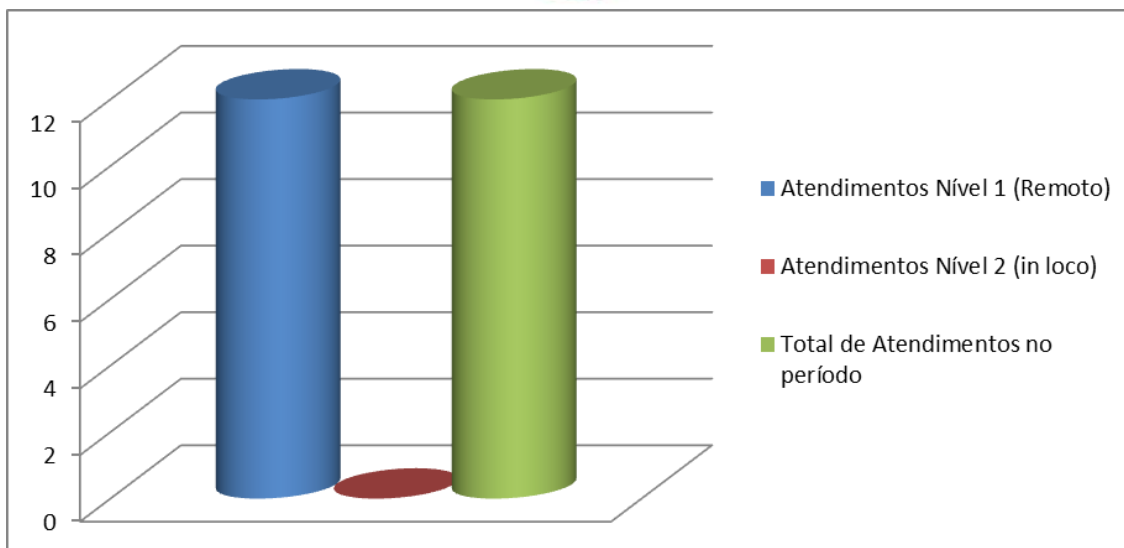
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	12
Atendimentos às solicitações do período considerado	12
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	12



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	12
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	12



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Bangu



GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Bangu

## Instrumento Contratual

048/2012-CS 054/2012

**TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS CEDIDOS PELA SES/RJ PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H BANGU, FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0006-76, situado à Rua Figueiredo de Camargo, s/n – Bangu – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21870-210, qualificado como Organização Social, conforme Decreto nº 30.780, de 02 de junho de 2009, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, estabelecido na Rua Presidente Backer, nº 149 – Icarai – RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representado por **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34, e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº 048/2012, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

Considerando que a fornecedora selecionada praticará o mesmo preço apresentado na proposta de 14 de novembro de 2012, anexada a este Contrato;

### CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela SES/RJ, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para gestão das Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) geridas pelo Instituto dos Lagos Rio - OSS, sendo modularizado para atender as áreas de

FS

Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, Internação de Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle total medicamentos, conforme especificações do Termo de Referência.

### CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO E RENOVAÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de 01 de fevereiro de 2013.

O presente pode ser renovado por igual período, até atingir o período máximo de 60 meses, sendo a renovação objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte.

### CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas no Edital e no Termo de Referência.

### CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) entregar o objeto, na quantidade, qualidade, local e prazos especificados no Termo de Referência e em conformidade com o disposto neste Contrato.
- b) entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**, estando incluídos no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, etc.
- c) apresentar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal, comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e impostos fiscais dos funcionários que atuem diretamente na execução do presente contrato;
  - c.i) a não apresentação desses comprovantes poderá acarretar na retenção dos créditos da **CONTRATADA**.
- d) declarar, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer ao **CONTRATANTE** todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- e) na eventualidade de suspensão ou revogação do Contrato de Gestão firmado entre a **CONTRATANTE** e a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro, a Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro poderá sub-rogar-se nos direitos e deveres decorrentes do presente Contrato, visando a continuidade dos serviços ora contratados.

### CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada Nº 048/2012 CS**, o ILR pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

**Parágrafo Único** - No preço acima já estão inclusos os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

### CLÁUSULA 6ª - DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Edital.

**Parágrafo Primeiro** - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Segundo** - Os materiais cujos padrões estejam em desacordo com a especificação do Termo de Referência, ou danificados deverão ser recusados pelo responsável pela fiscalização do Contrato, que determinará a sua imediata substituição.

**Parágrafo Terceiro** - A fiscalização do **CONTRATANTE** não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

### CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização realizada pelo **CONTRATANTE**.

### CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, sito à Rua do Carmo, 09, 10º andar - Centro - CEP nº 20011-020, após a entrega do objeto.

**Parágrafo Segundo** - O pagamento será realizado entre os dias 11 e 20 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante entrega da nota fiscal.

**Parágrafo Terceiro** - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada.

**Parágrafo Quarto** - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, será informado novo prazo de pagamento.

### CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

### CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

As possíveis falhas no fornecimento dos produtos decorrentes do presente Contrato, sujeita a **CONTRATADA** a pagar uma multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento) da Ordem de Compra, além de indenizar o **CONTRATANTE** pelos danos causados.

**Parágrafo Único** - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de o **CONTRATANTE** rescindir unilateralmente o Contrato.

### CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) o atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado;
- d) o desatendimento das determinações regulares do **CONTRATANTE** na fiscalização da execução do Contrato;
- e) a decretação de falência da **CONTRATADA**;
- f) a dissolução da **CONTRATADA**;
- g) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h) por deliberação do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

### CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresse consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no site do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Único** - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

### CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

O **CONTRATANTE** promoverá a publicação do extrato deste instrumento no seu site.

**Parágrafo Único** - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, e nº da Concorrência Simplificada.

FS



**CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO**

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2013.

  
ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO  
EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA

  
FÁBIO ANDRADE DE SOUZA  
INSTITUTO DOS LAGOS RIO – ILR

Testemunha  
\_\_\_\_\_  
NOME  
RG

Testemunha  
\_\_\_\_\_  
NOME  
RG

**CARTÓRIO 10º OFÍCIO DE NITERÓI**  
RUA GAVIÃO PEIXOTO, Nº 148 - LOJA - ICARAI - NITERÓI - RJ - TEL.: (21) 2610-5175

EDÉSIO RIBEIRO DA SILVA  
Titular

Reconheço por SEMELHANÇA a firma de: LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA.  
Niterói, 28/01/2013. Valor: R\$6,11    061707 SLQ27218

Em test.  da Verdade. Conf. por:  
Maria de Fátima Sant'Ana da Silva-Substituta-Mat.:

*Maria de Fátima S. da Silva*  
Substituta  
Matrícula 947

**SELO DE FISCALIZAÇÃO**  
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA - RJ  
RECONHECIMENTO DE FIRMA  
POR SEMELHANÇA

**TROFATO**  
SLQ27218

3170-8791

**TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H BANGU.**

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0006-76, situado à Rua Figueiredo de Camargo, s/n – Bangu – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21870-210, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Bangu, gerida pela **CONTRATANTE**.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2014.

ECO EMPRESA DE CONSULTORIA  
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E  
EDITORAÇÃO LTDA

FABIO ANDRADE DE SOUZA  
INSTITUTO DOS LAGOS RIO

Testemunha

Testemunha

NOME  
RG

NOME  
RG

RECONHECIDO POR SEMELHANÇA 24c OF. DE NOTAS - JOSE MARIO P. PINTO  
A(S) FIRMA(S) DE Av. Alm. Barros, 139 E - (21)3553-6020  
LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA.....

Valor total: 5,70

Rio de Janeiro, 09/04/2014. FABIO REBEKA ALVES

EA6673952-XII

Consulte em <https://www3.tirijus.br/externpublico>

OFÍCIO DE NOTAS  
Diogo Beserra Alvim  
Escritor Autógrafo  
Mat 94-10885 RJ  
Vicio Notas



**TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS - RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H BANGU.**

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0006-76, situado à Rua Figueiredo de Camargo, s/n – Bangu – Rio de Janeiro – RJ – CEP 21870-210, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, divorciado, advogado, portador da Carteira de Identidade nº 111.782 OAB/SP, inscrito no CPF sob o n.º 634.809.137-68, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem as partes, na melhor forma do direito, celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h Bangu, gerida pelo **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

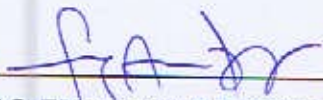
As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do presente.

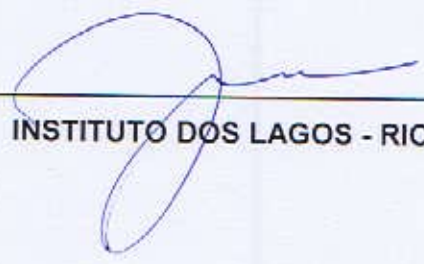
**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2015.

  
\_\_\_\_\_  
ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E  
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDI-  
TORAÇÃO LTDA

  
\_\_\_\_\_  
INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

\_\_\_\_\_  
Testemunha  
NOME  
RG

\_\_\_\_\_  
Testemunha  
NOME  
RG

**TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H BANGU.**

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0003-23, situado a Rodovia Amaral Peixoto, s/n, Colubandê - São Gonçalo Rio de Janeiro - CEP 24753-560, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob no 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado e alteração de valor contratual, visando a continuidade da prestação de serviços de empresa especializada em suporte técnico e treinamento aos usuários dos Sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ para a Unidade de Pronto Atendimento UPA 24h Bangu, gerida pela **CONTRATANTE**.

#### **CLAUSULA SEGUNDA - DO VALOR DO CONTRATO**

Pelo pagamento do objeto deste, o **Instituto dos Lagos Rio - ILR** - pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), mensais, já inclusos neste valor os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.



**CLAUSULA TERCEIRA - DA VIGENCIA**

As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do presente.

**CLAUSULA QUARTA — DA RATIFICAÇÃO**

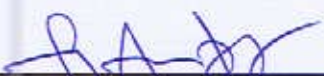
Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

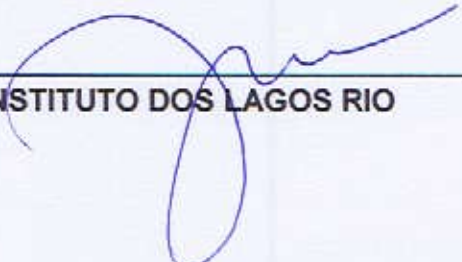
**CLAUSULA QUINTA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Fazem parte integrante deste instrumento os documentos de solicitação e aceite da redução do valor do contrato e o PLANO DE SERVIÇOS/TRABALHO, tendo plena validade entre as partes contratantes.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2016.

  
\_\_\_\_\_  
**ECO EMPRESA DE CONSULTORIA  
E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E  
EDITORÇÃO LTDA**

  
\_\_\_\_\_  
**INSTITUTO DOS LAGOS RIO**

Testemunha

Testemunha

\_\_\_\_\_  
NOME  
RG

\_\_\_\_\_  
NOME  
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Bangu

## Prova dos serviços

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO [UPA BANGU]



Unidade de Pronto Atendimento

**FEVEREIRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

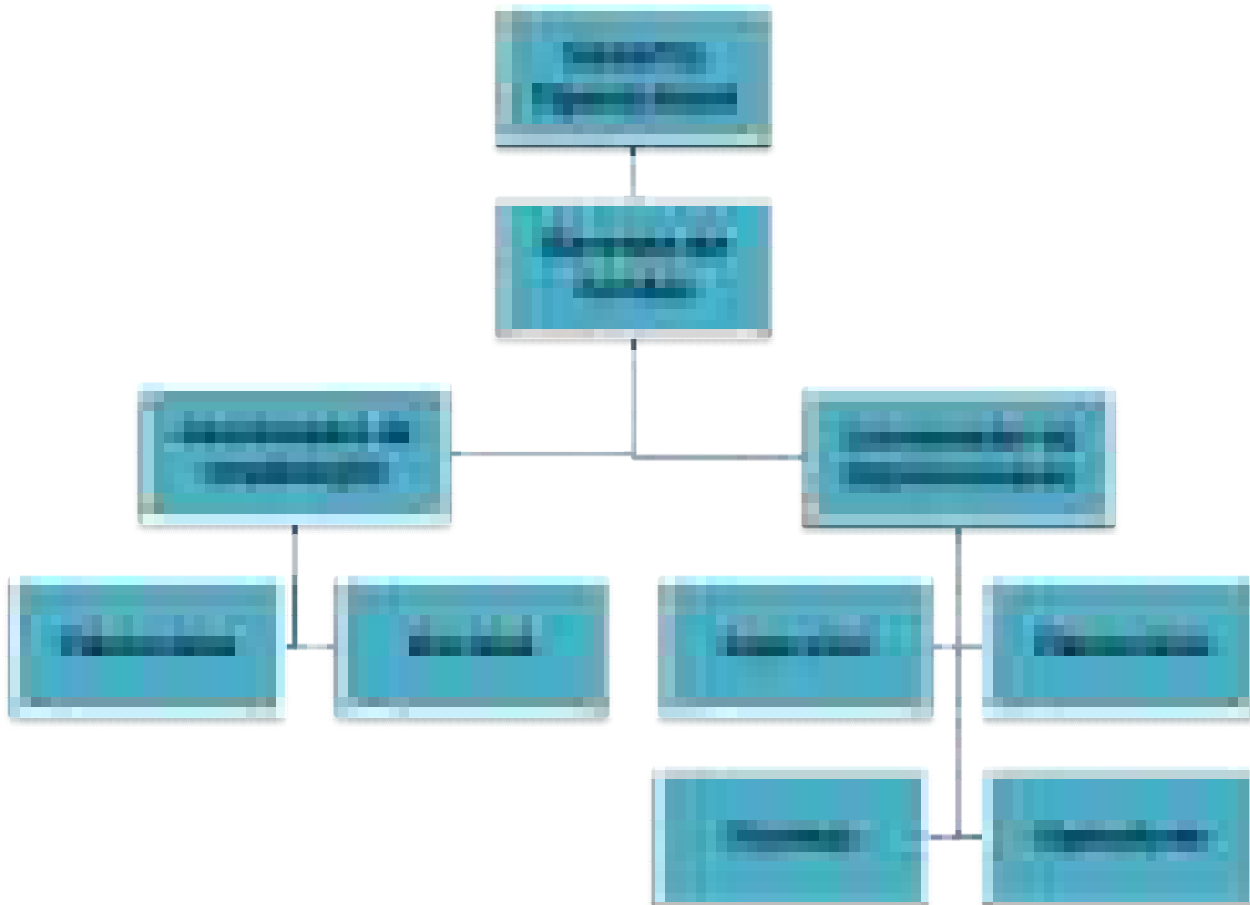
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **fevereiro** de 2015 e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; recapacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA





Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **21 de janeiro a 20 de fevereiro de 15** as visitas foram realizadas nos dias: 21, 23 e 29 de janeiro e 03, 10, e 13 de fevereiro de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
-----	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

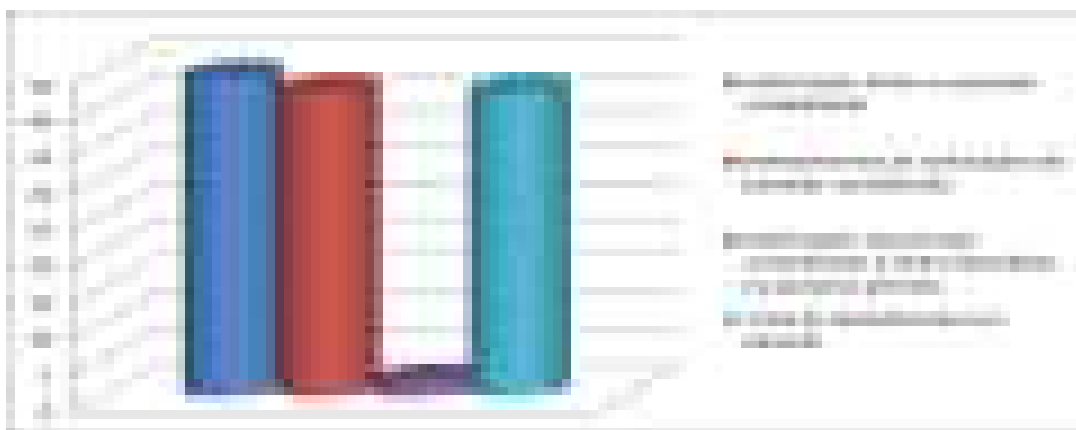
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

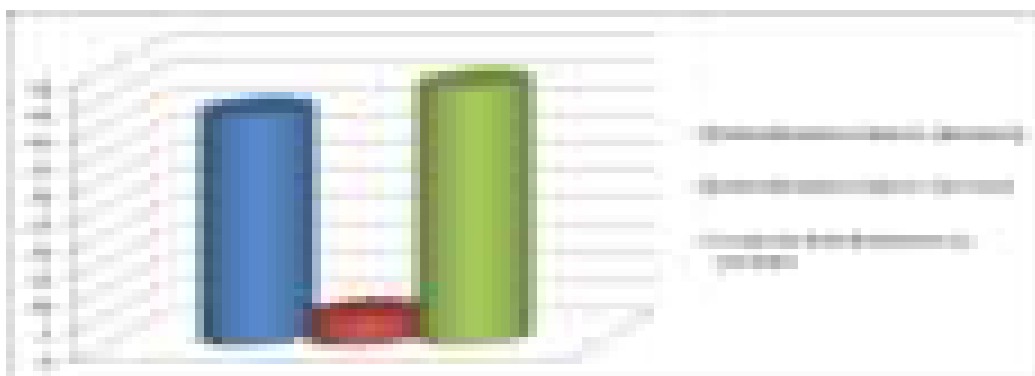
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	44
Atendimentos às solicitações do período considerado	42
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	42



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	42
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	05
Total de Atendimentos no período	47





**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**4. MANUTENÇÃO**

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	05
Restabelecimento do sistema de Telemedicina	
Entrega e instalação de um computador para Observação pediátrica	
Atualização d IE	

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	04
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	04

Não Foram realizados treinamentos no período
--

Conforme informa o mail abaixo, realizado o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR no dia 25 de fevereiro de 2015.

“

Prezados, boa tarde !!!

Conforme solicitado e alinhado em nossa reunião, venho formalizar que no dia **25/02/2015 (quarta-feira)** agendamos para **14:00h** o treinamento do sistema Klinikos para os coordenadores da OS ILR, o mesmo será ministrado no espaço de treinamento da ECO Sistemas, que fica localizado na **Rua Conselheiro Saraiva 28/10º andar - ao sair do elevador 1ª sala à direita.**

**Desde já me coloco a disposição para quaisquer esclarecimentos.**

**Edilson José Bezerra**

**Projeto UPA24h**

**Gerente Operacional – Equipe de Implantação TI UPA24h**

Tel.: +55 (21) 2722-6050 Ramal 0

Cel.: +55 (21) 98802-3162

[www.ecosistemas.com.br](http://www.ecosistemas.com.br)

Pense em sua responsabilidade com o Meio Ambiente, só imprima se necessário.”

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os

objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**MARÇO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

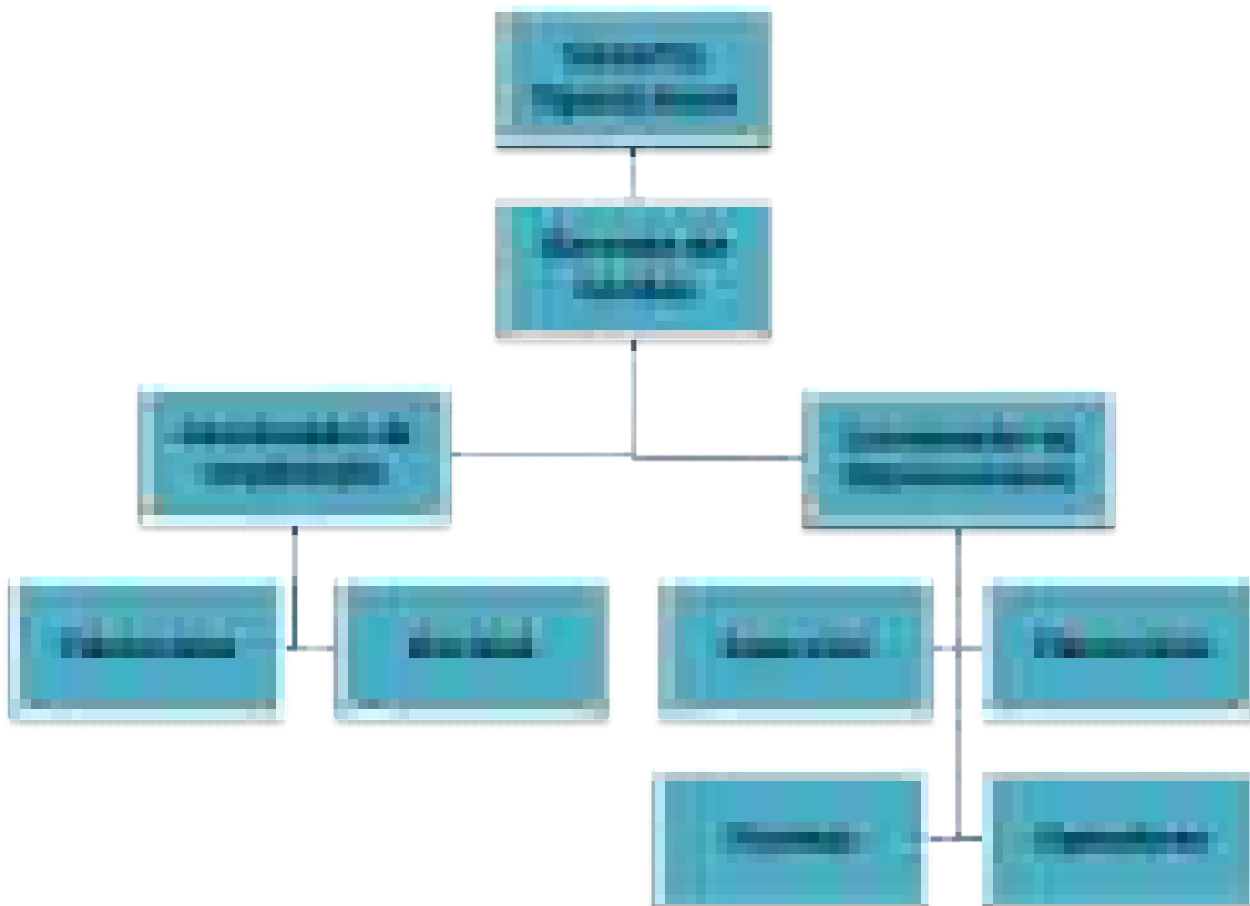
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações



compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 27 de março de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **02, 10, 11, 12, 13, 16 e 23 de março de 2015**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de abril, conforme solicitação.

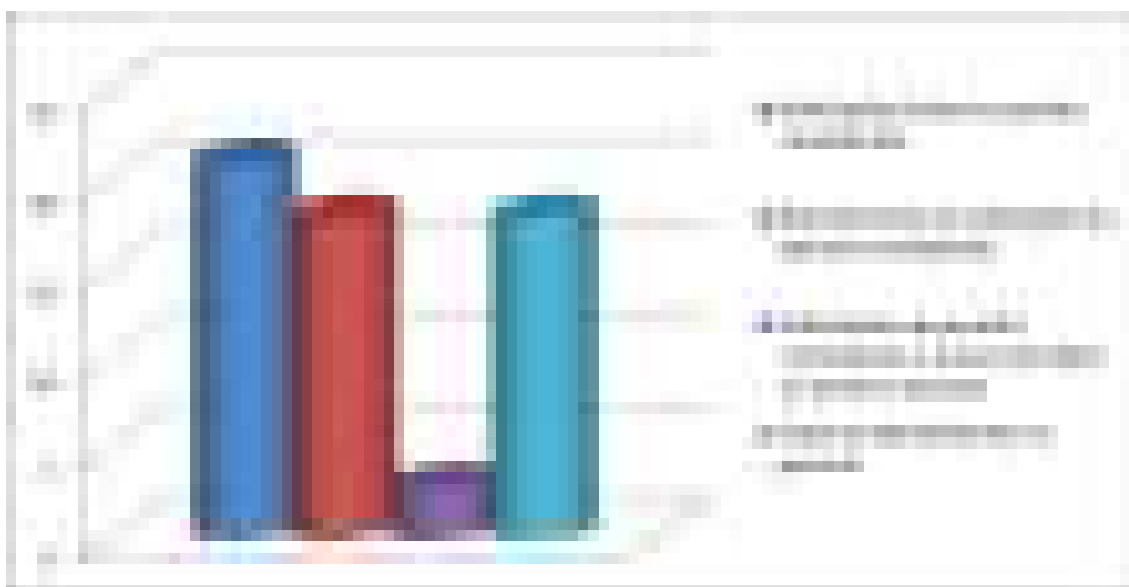
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

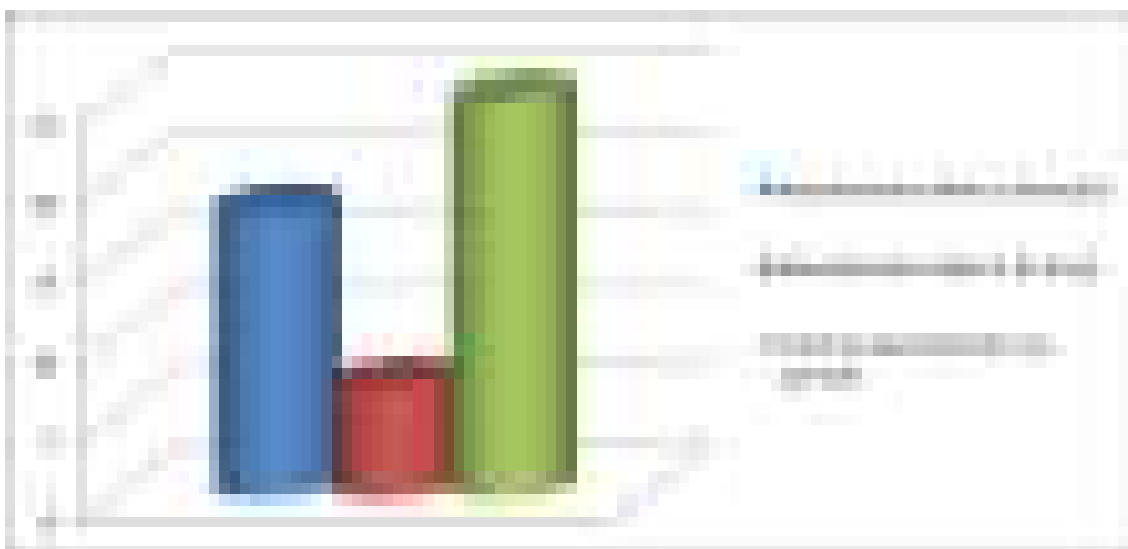
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	18
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	03
Total de Atendimentos no período	18



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	18
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	07
Total de Atendimentos no período	25



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

#### 4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	02
Restabelecimento do sistema de Telemedicina	01
Manutenção computador Odontologia	01
Configuração roteador internet	02

#### 5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
--------	-------

Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**ABRIL 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

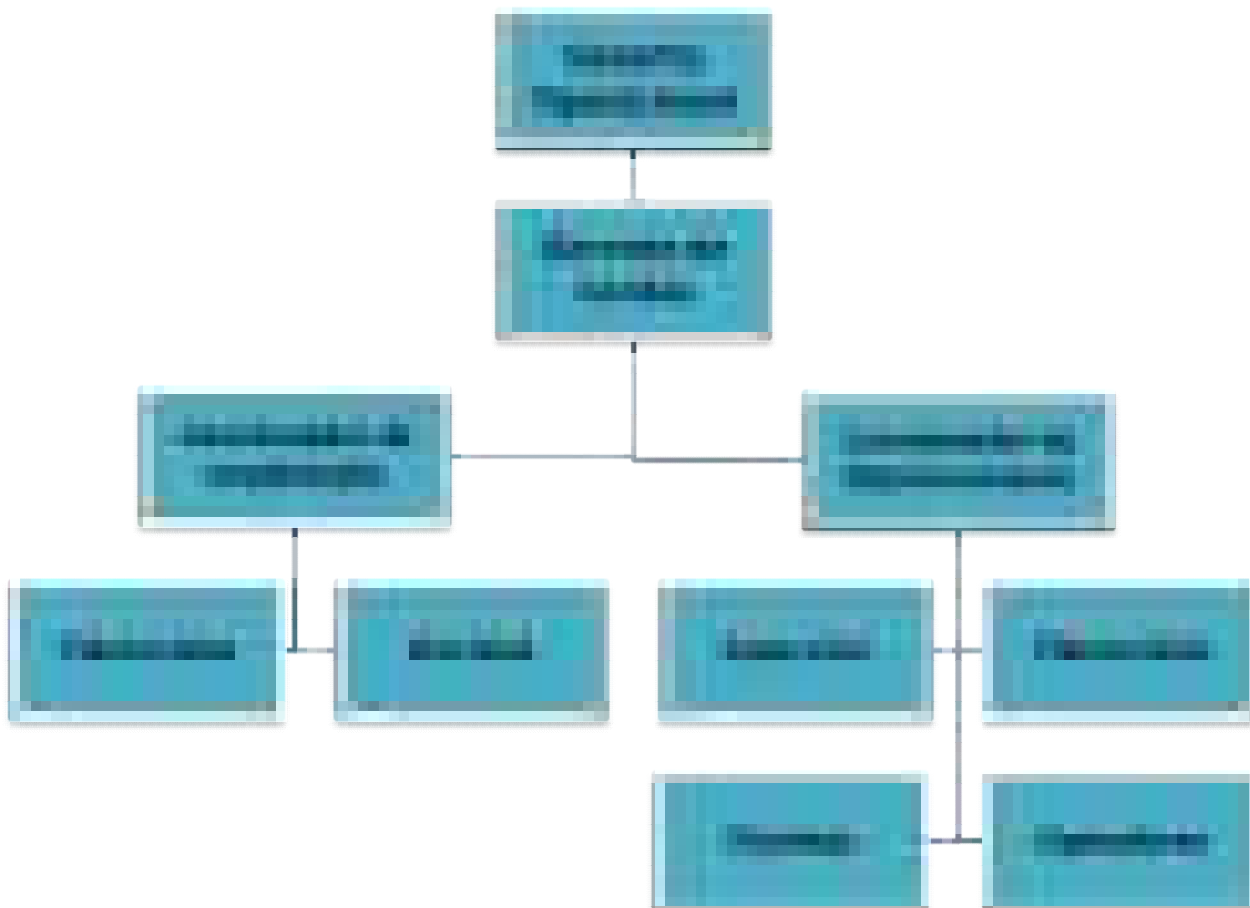
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **abril de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de março a 27 de abril de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: **30 de março e 07, 17 e 20 de abril de 2015**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK



	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de abril, conforme solicitação.

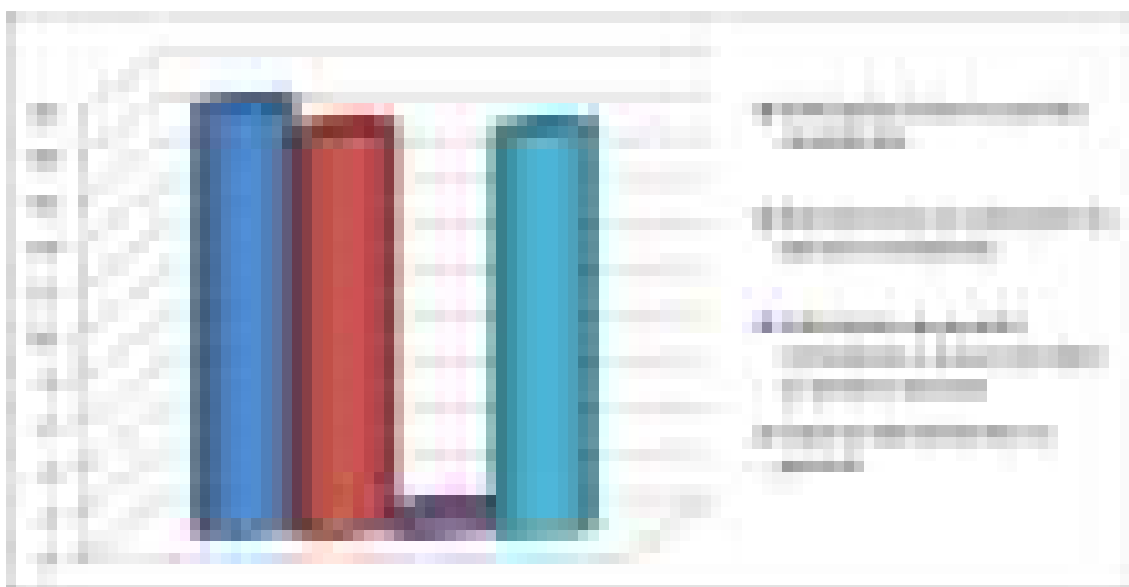
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

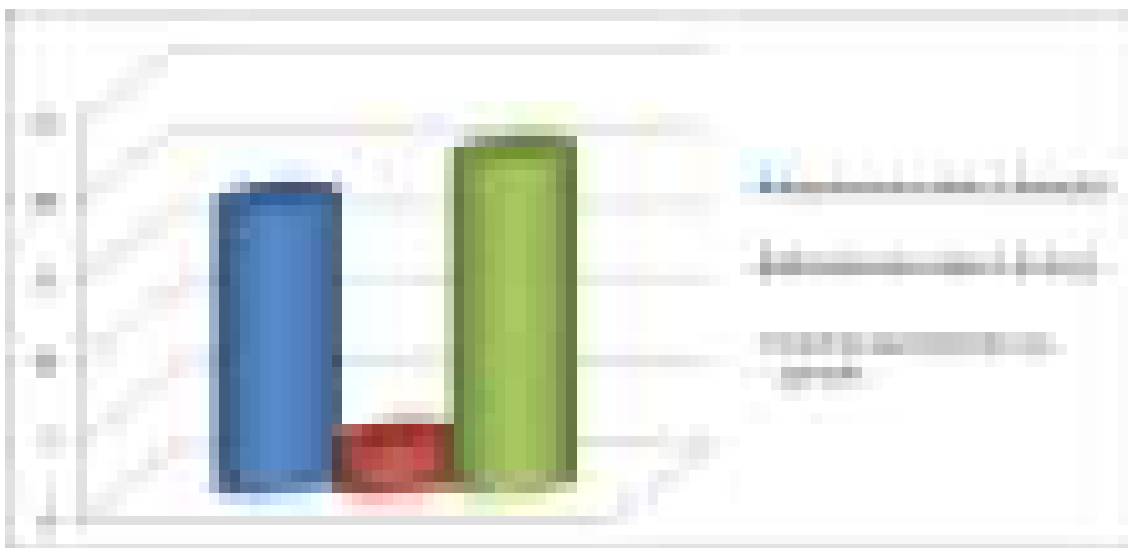
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	19
Atendimentos às solicitações do período considerado	18
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	18



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	18
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	04
Total de Atendimentos no período	21



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

#### 4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	02
Verificação de ponto de rede	01
Manutenção computador Sala de Observação Adulta	01
Configuração roteador internet	

#### 5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**MAIO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

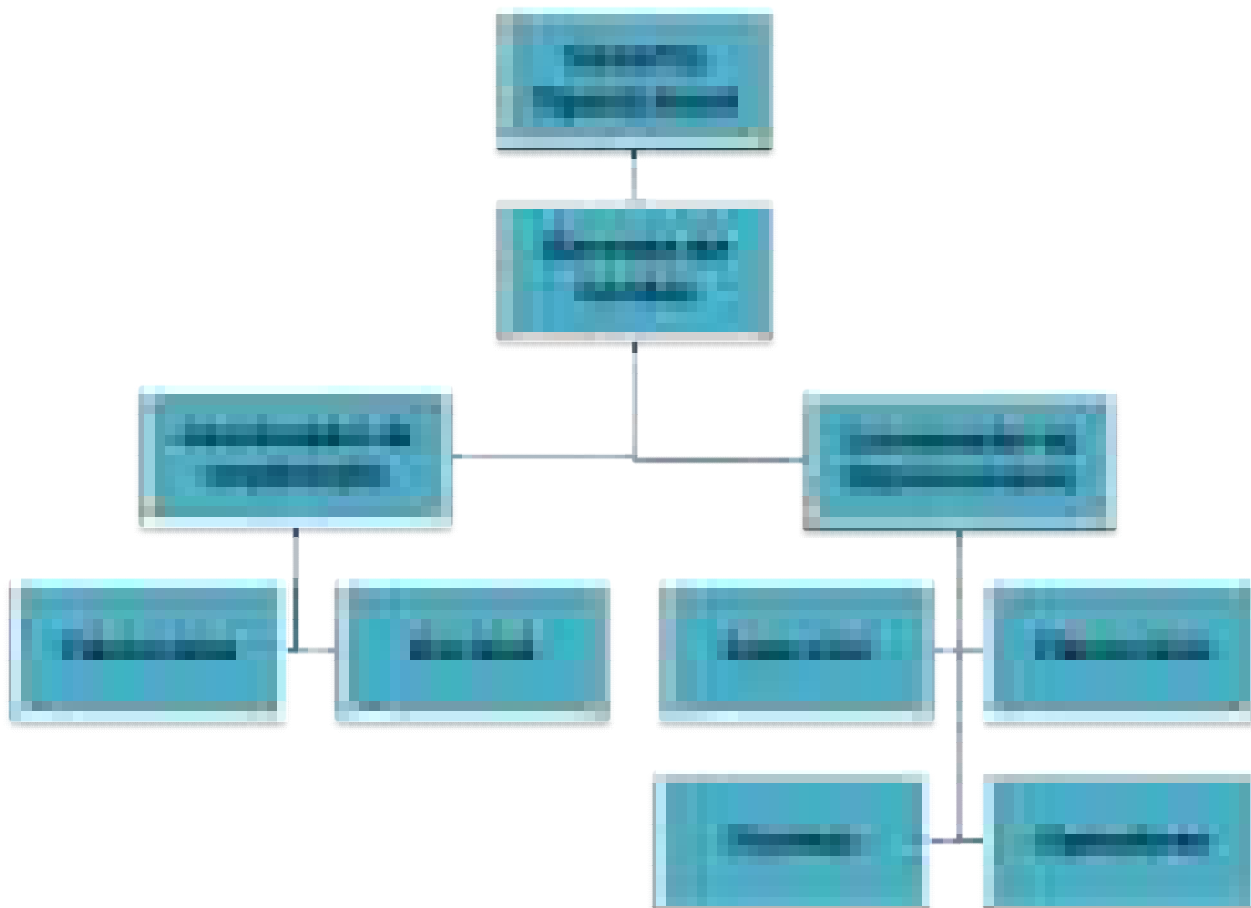
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:



**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de abril a 27 de maio de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 30 de abril e 02, 04, 11, 12, 13, 14, 19, 21, 22, 25, 26, 27 e 29 de maio de 2015.

Em 22 de maio, realizada Visita de Qualidade pelos enfermeiros Josué Santana e Alzira Bruna da equipe UPA 24h, para verificação e descrição da situação encontrada na unidade, as informações podem ser verificadas no documento normativo em anexo.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

## a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

Sim	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
-----	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de maio, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	21
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	21

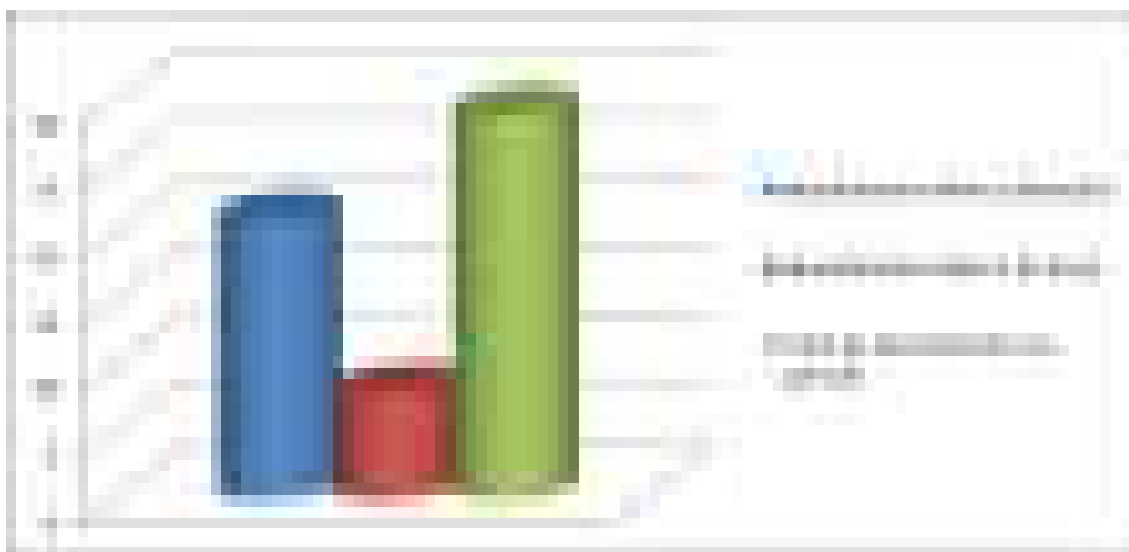


### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	21
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	08



Total de Atendimentos no período	29
----------------------------------	----



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

#### 4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção realizadas no período	07
Entrega de um computador E00039732 e instalação Sala Pediátrica	01
Manutenção computador Sala de Observação Adulta	01
Configuração roteador internet	
Total de manutenção realizada no período:	09

#### 5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	01
Enfermeiro	14
Técnico de enfermagem	28
Auxiliar administrativo	04
Total de treinamentos no período:	47

Não Foram realizados treinamentos no período
--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**JUNHO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

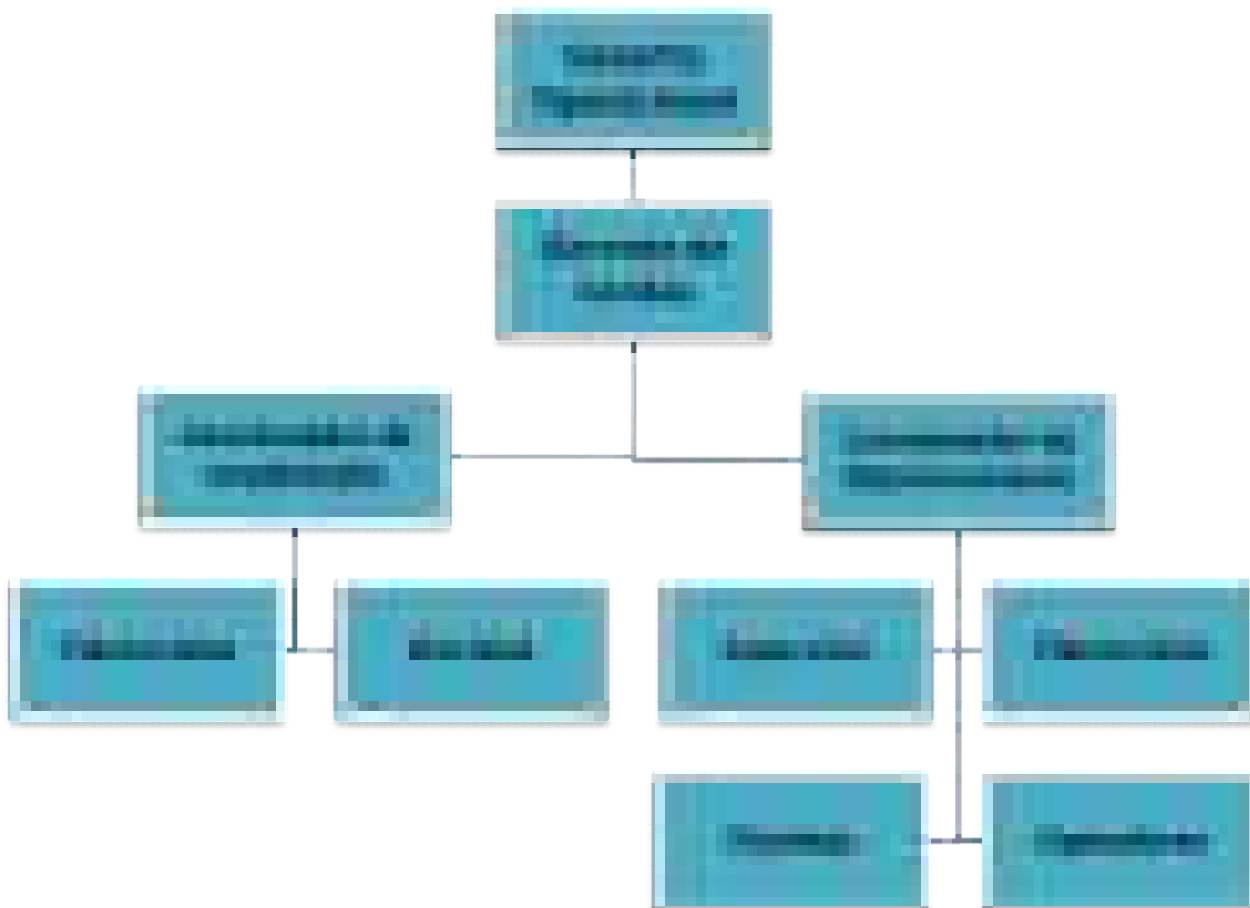
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações



compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de maio a 27 de junho de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 28 de maio e 01 de junho de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
-----	--

Sim	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
-----	--

	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
--	---

	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
--	---

	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
--	---

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

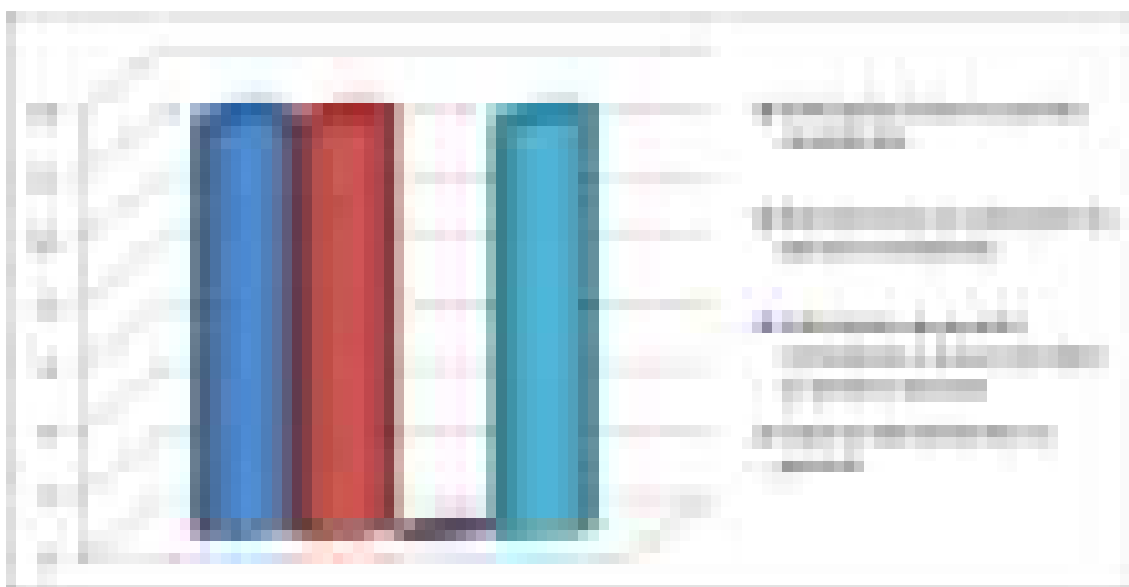
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

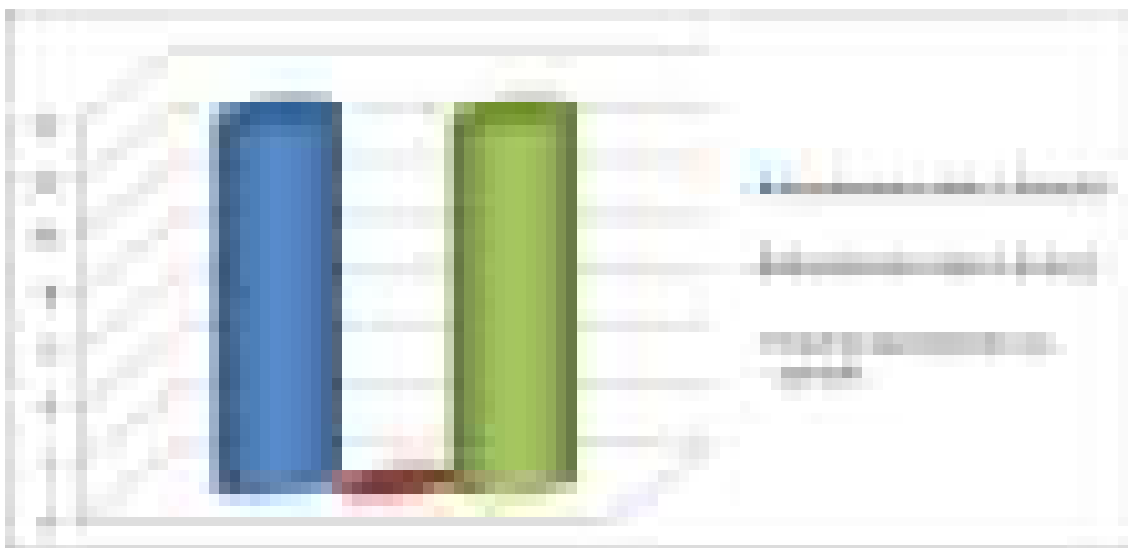
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	13
Atendimentos às solicitações do período considerado	13
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	13



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	13
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	13



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

#### 4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção realizadas no período	
Entrega de um computador E00039732 e instalação Sala Pediátrica	
Manutenção computador Sala de Observação Adulta	
Configuração roteador internet	
Total de manutenção realizada no período:	

X	Não Foram realizados manutenção no período
---	--

#### 5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.



A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**JULHO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

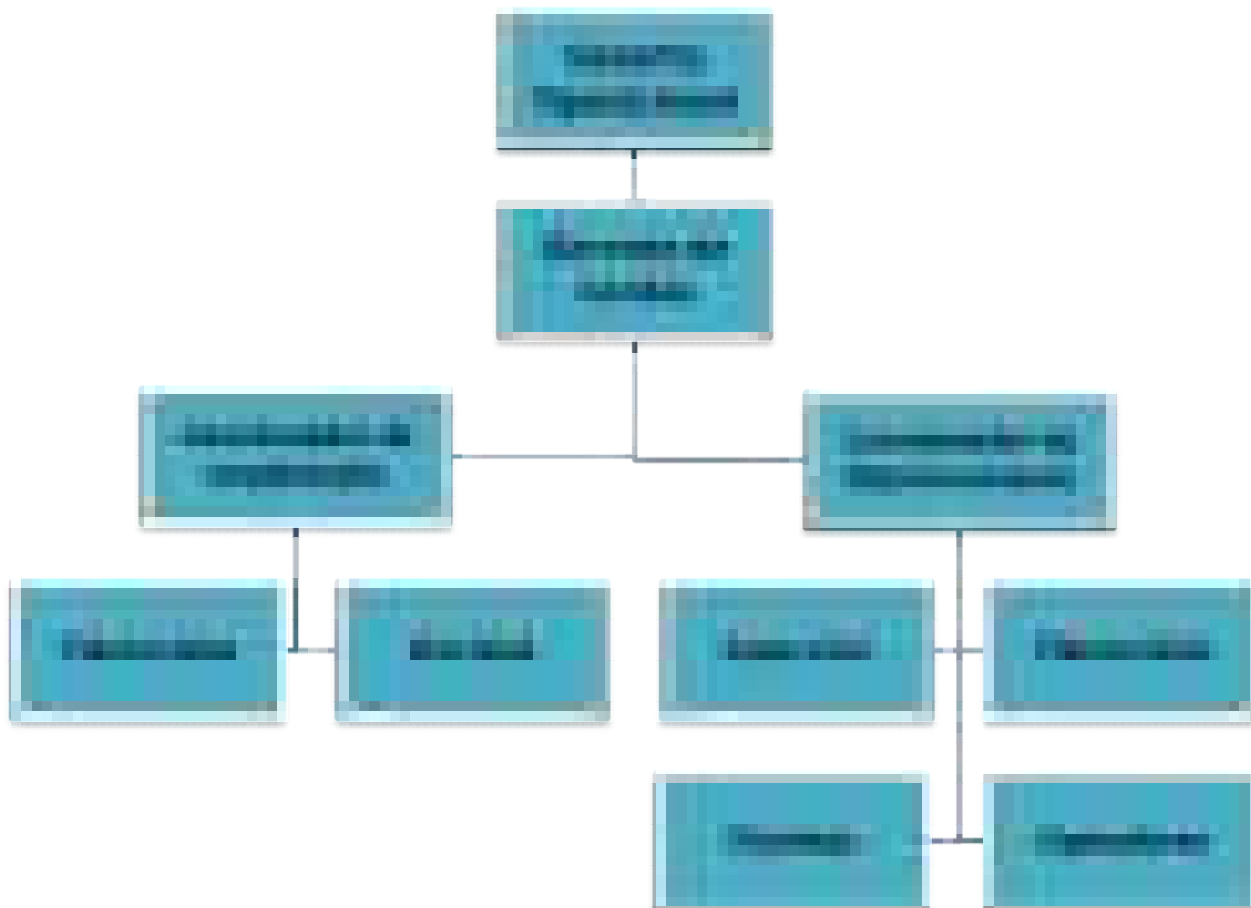
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.



## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de junho a 27 de julho de 2015** as visitas foram realizadas nos dias: 30 de junho e 10 de julho de 2015.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

Sim	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

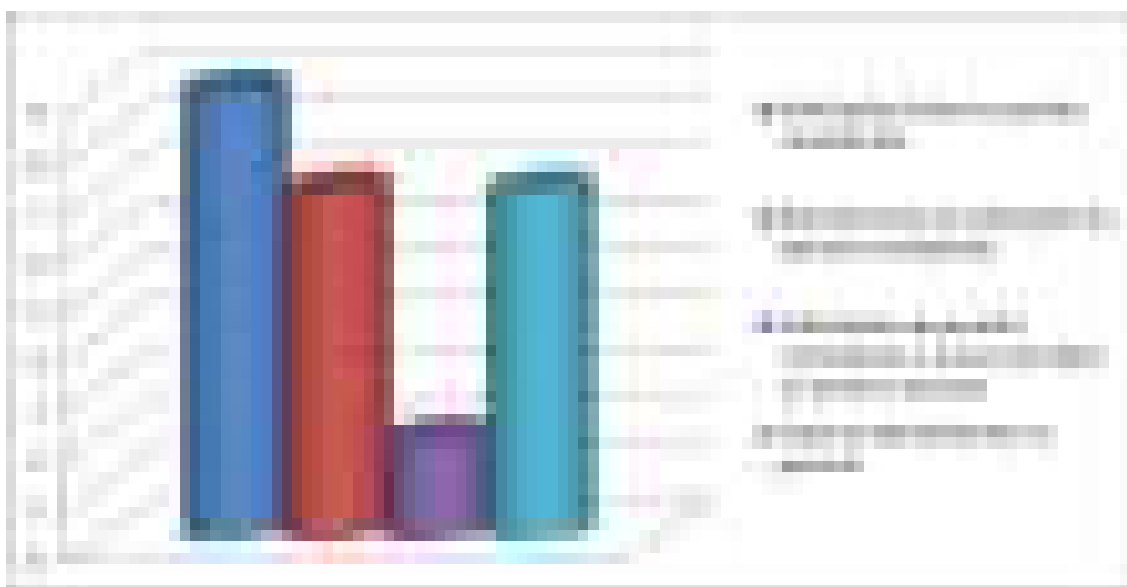
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

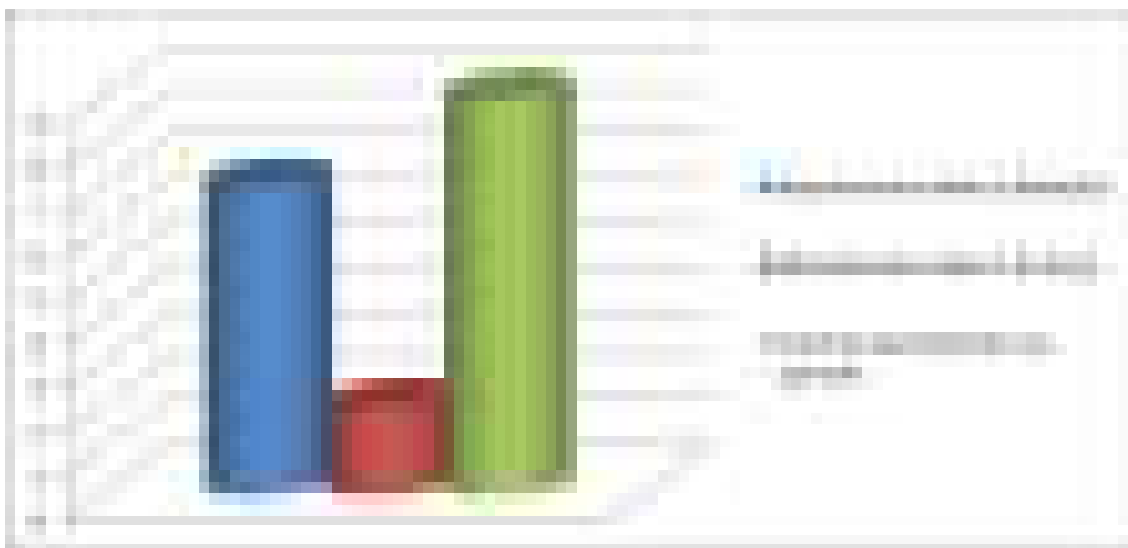
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	09
Atendimentos às solicitações do período considerado	07
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	02
Total de Atendimentos no período	07



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	07
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	02
Total de Atendimentos no período	09



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

#### 4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção realizadas no período	01
Entrega de um computador E00039732 e instalação Sala Pediátrica	
Manutenção computador Sala de Observação Adulta	
Configuração roteador internet	01
Total de manutenção realizada no período:	

Não Foram realizados manutenção no período
--

#### 5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**AGOSTO 2015**



## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

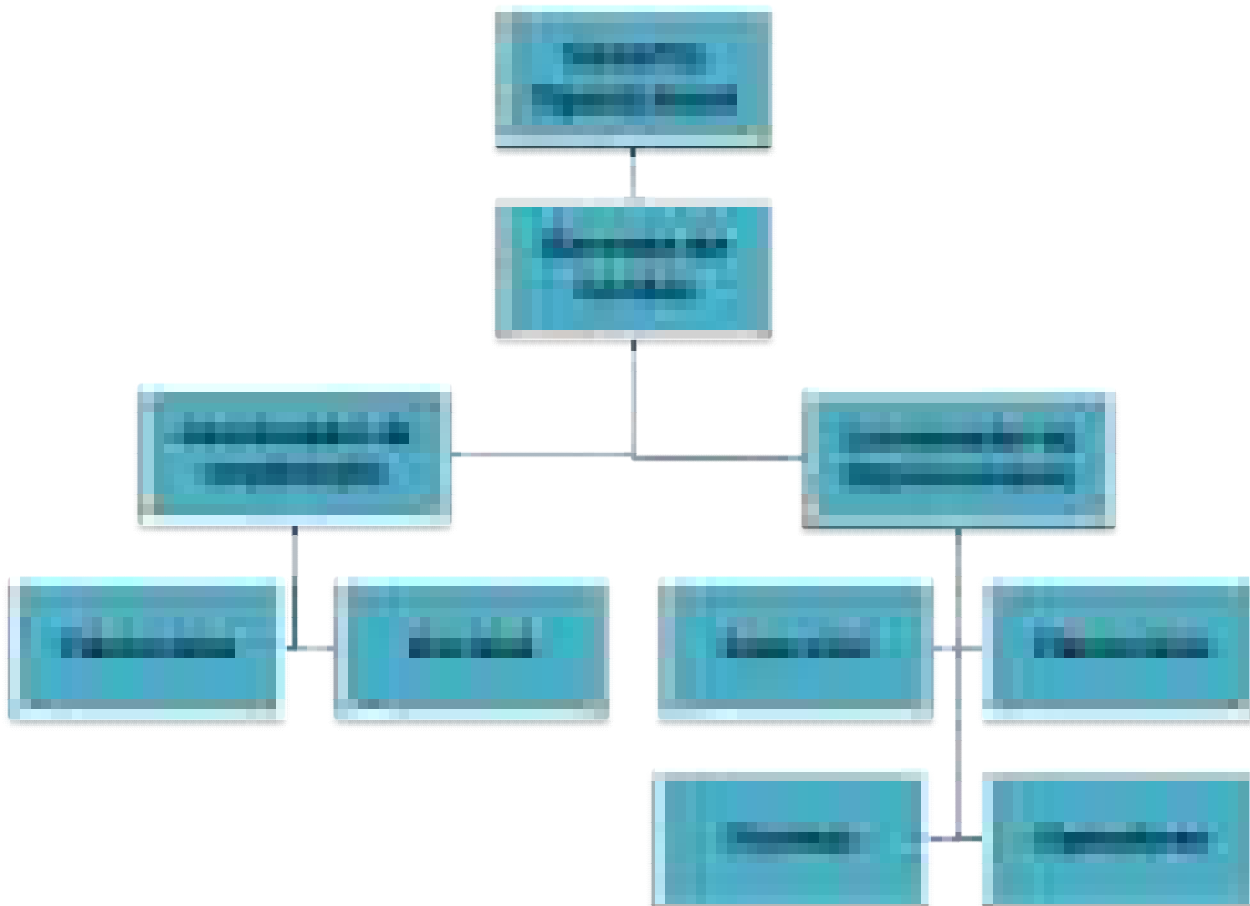
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **agosto de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de julho a 27 de agosto de 2015**, neste período não houve visitas operacionais neste período.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK



Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de julho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 20 de agosto, conforme solicitação.

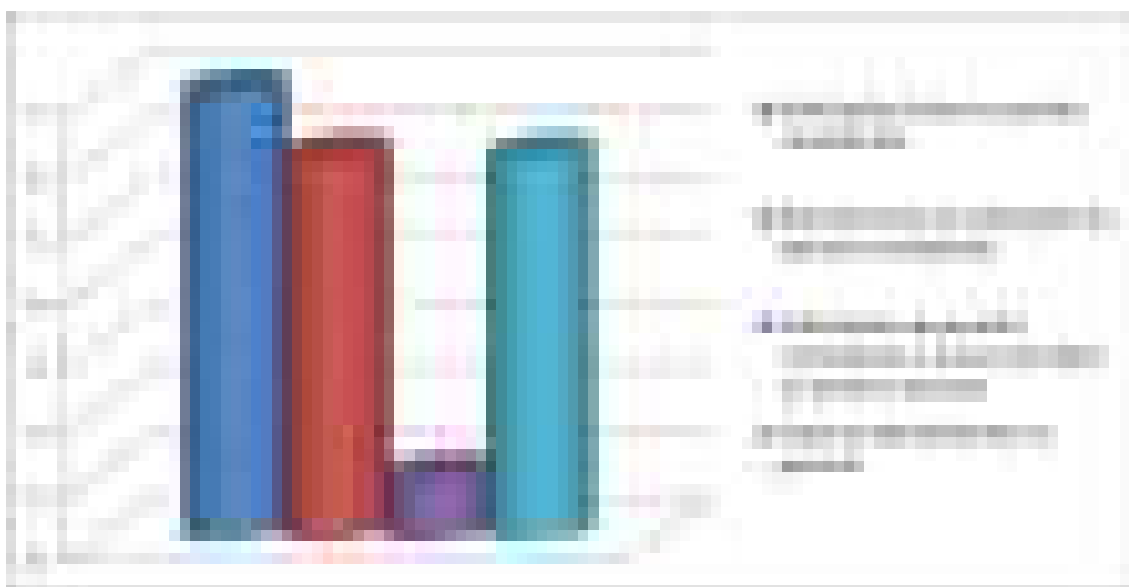
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

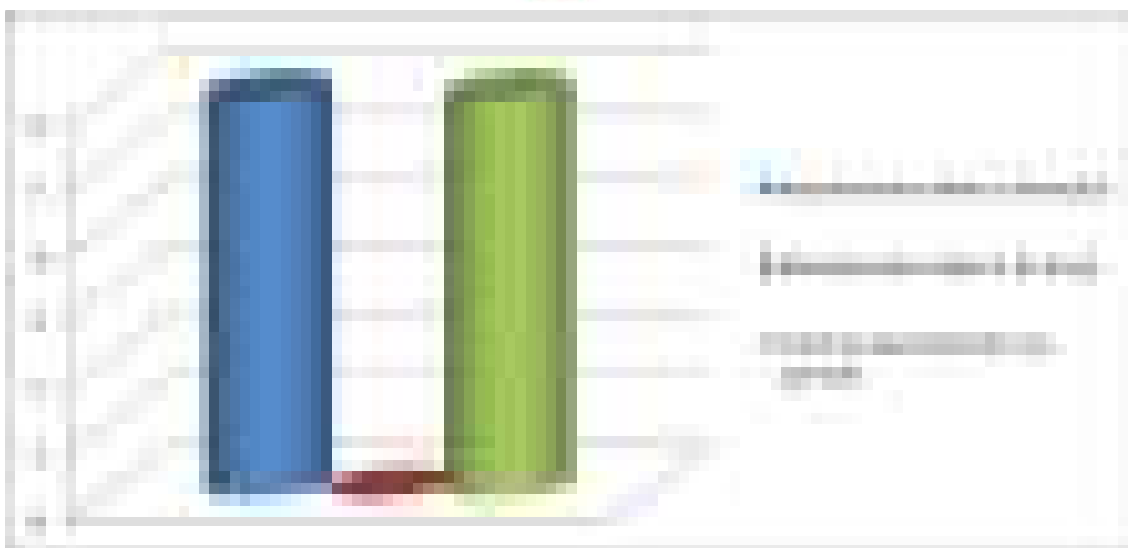
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	06
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	06



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	06
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	06



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

#### 4. MANUTENÇÃO

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção realizadas no período	
Entrega de um computador E00039732 e instalação Sala Pediátrica	
Manutenção computador Sala de Observação Adulta	
Configuração roteador internet	
Total de manutenção realizada no período:	

X	Não Foram realizados manutenção no período
---	--

#### 5. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas

observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**SETEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

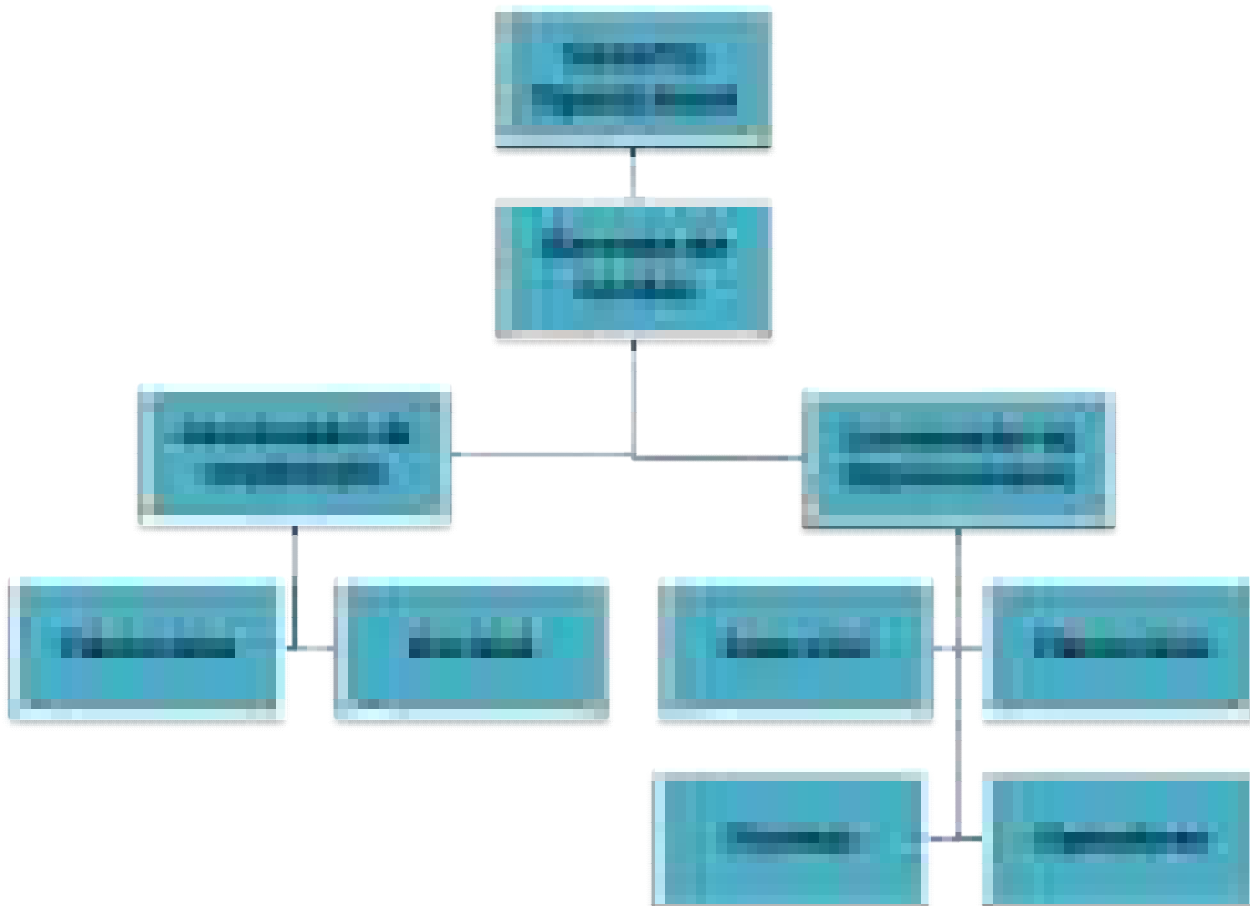
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:



**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de agosto a 27 de setembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 02 de setembro, conforme solicitação.

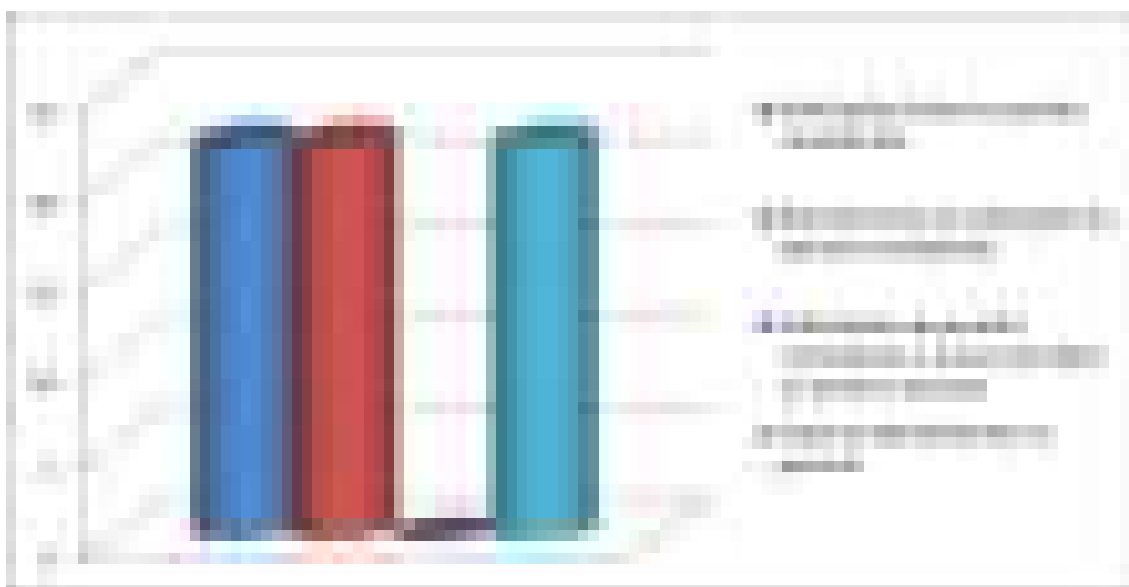
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

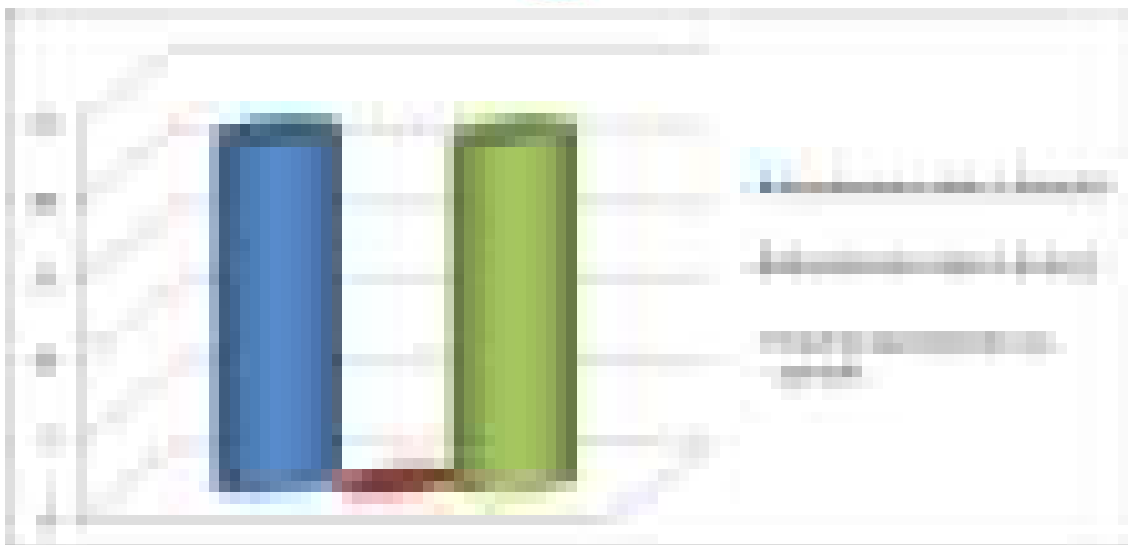
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	22
Atendimentos às solicitações do período considerado	22
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	22



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	22
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	22





**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integridade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**OUTUBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

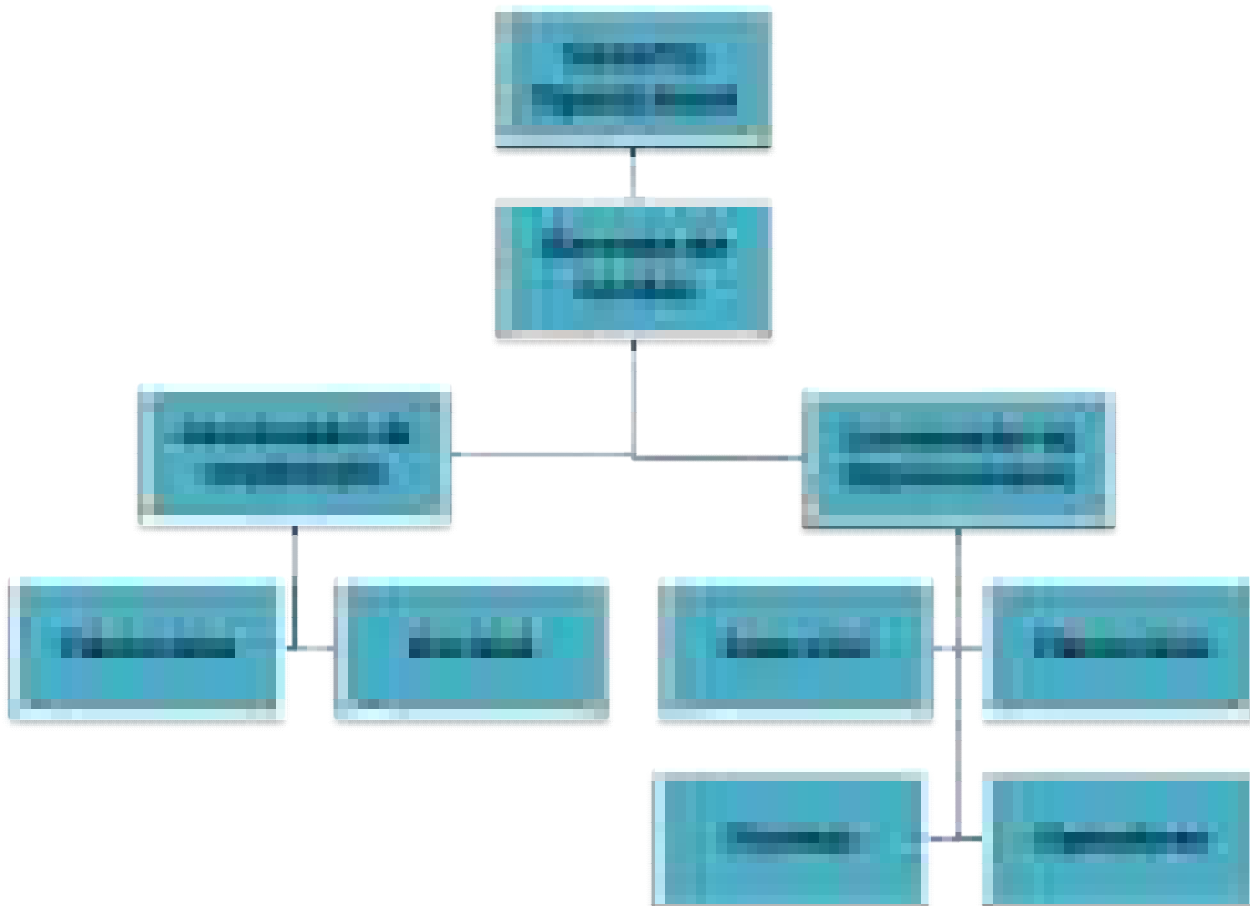
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **outubro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.



## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de setembro a 27 de outubro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de setembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 02 de outubro, conforme solicitação.

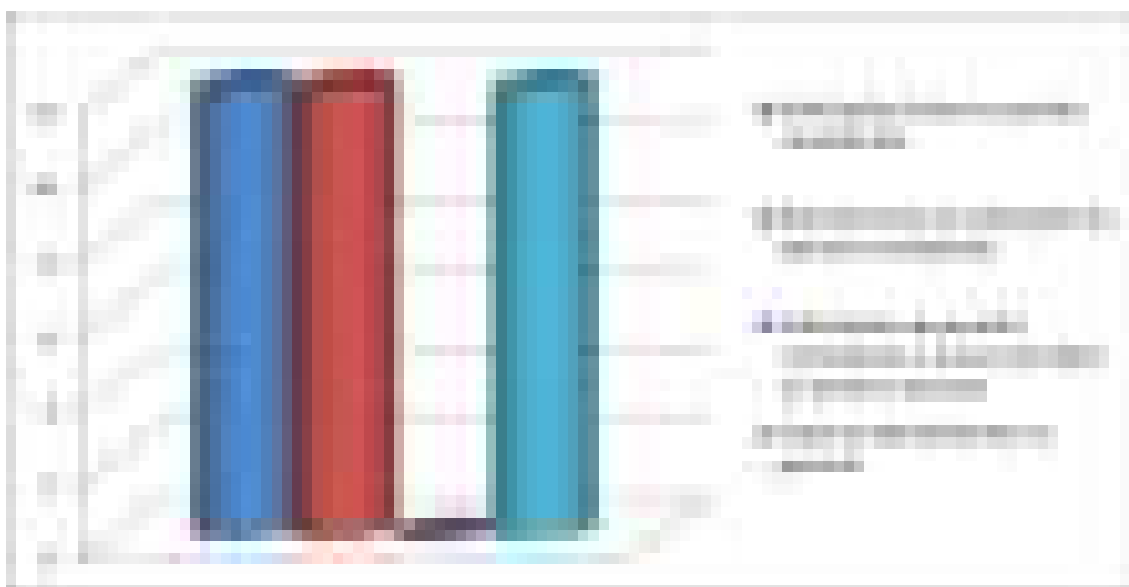
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

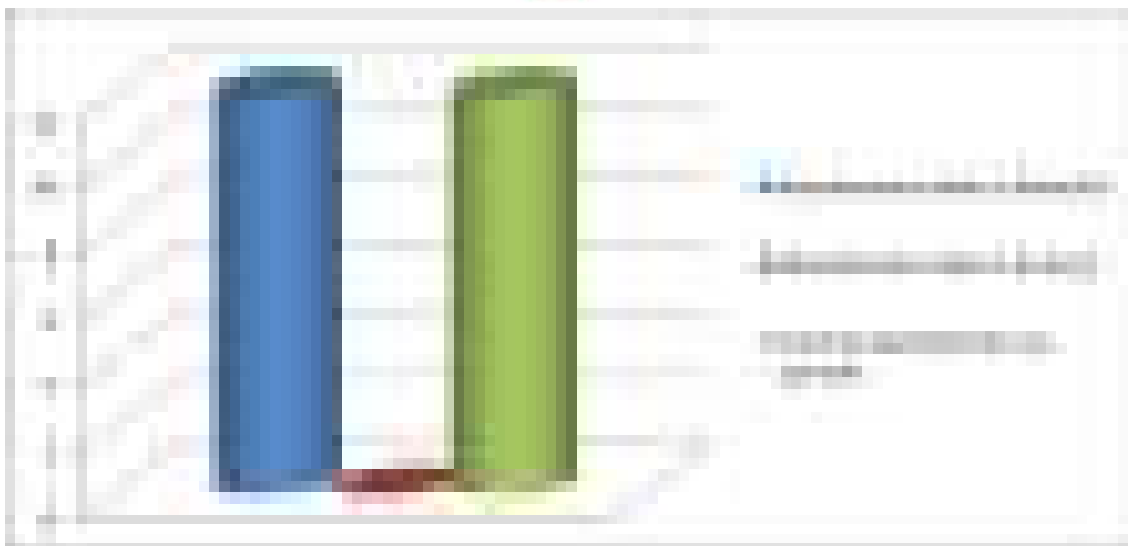
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	12
Atendimentos às solicitações do período considerado	12
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	12



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	12
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	12



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integridade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**NOVEMBRO 2015**



## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

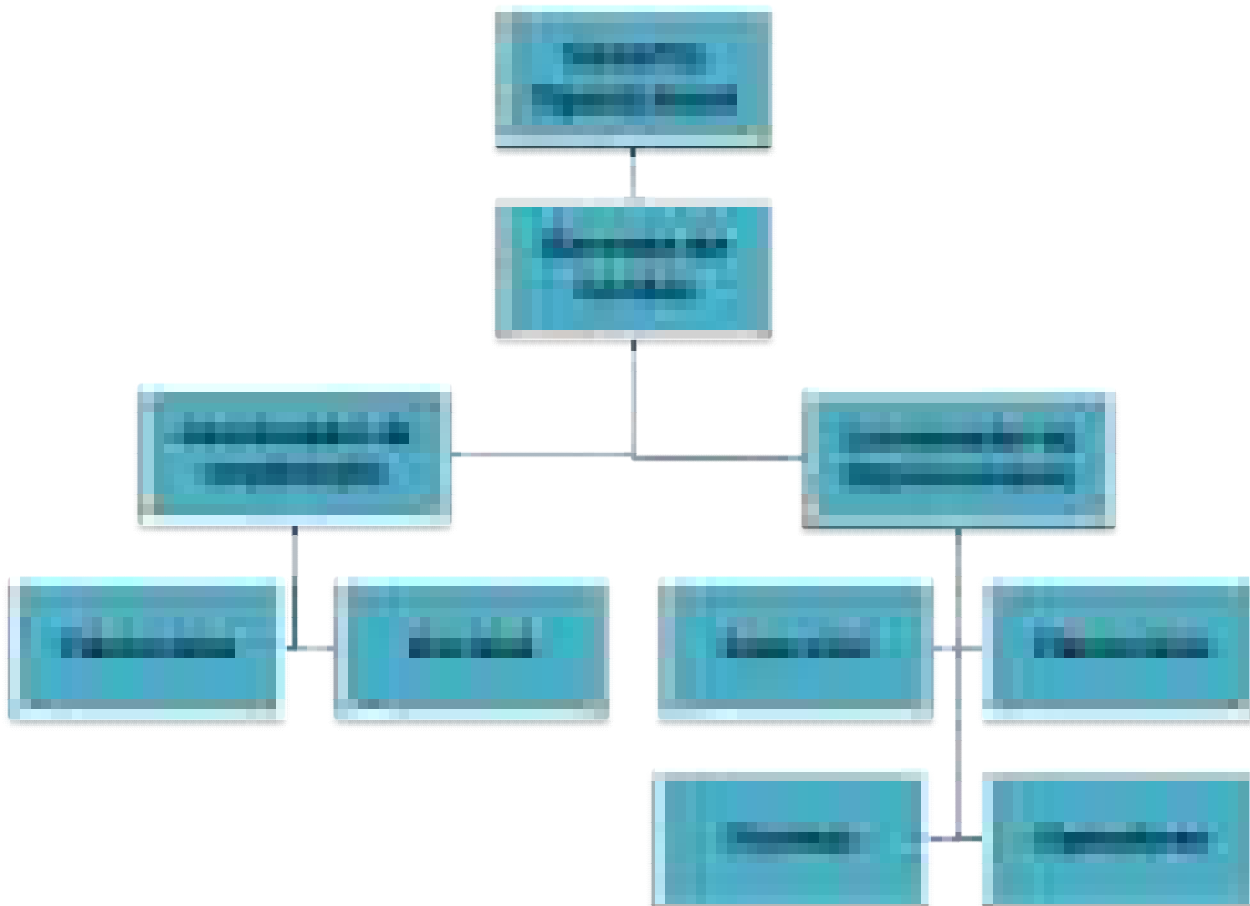
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de outubro a 27 de novembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK



Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de outubro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 06 de novembro, conforme solicitação.

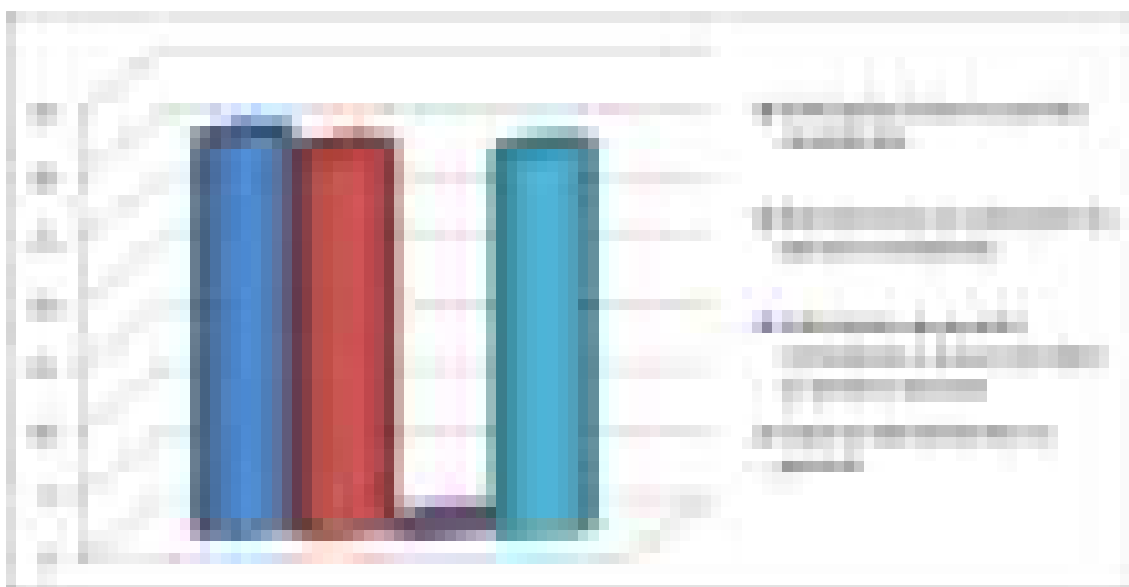
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

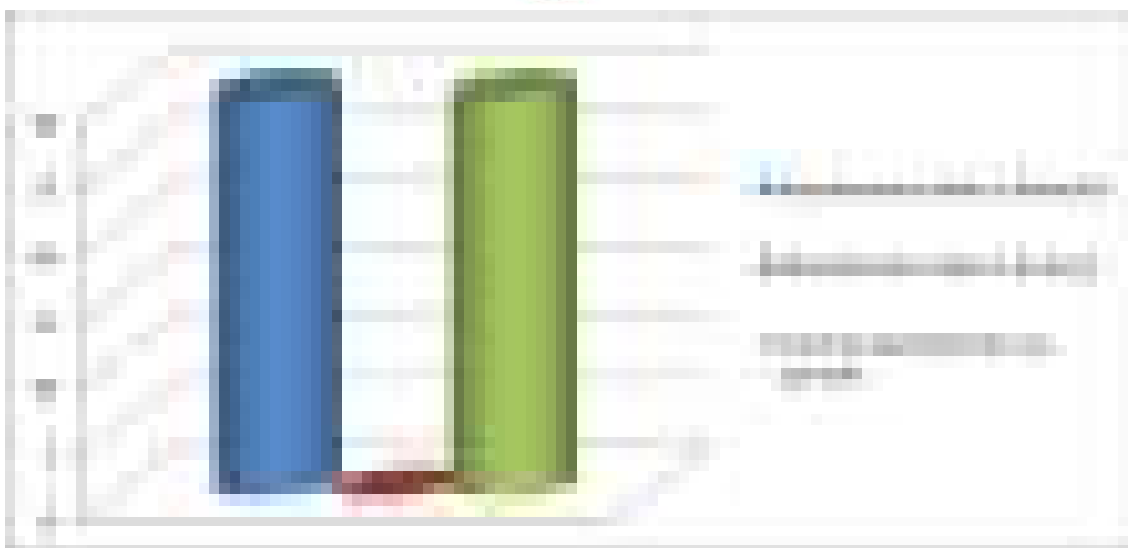
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	31
Atendimentos às solicitações do período considerado	30
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	30



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	30
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	30



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**DEZEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

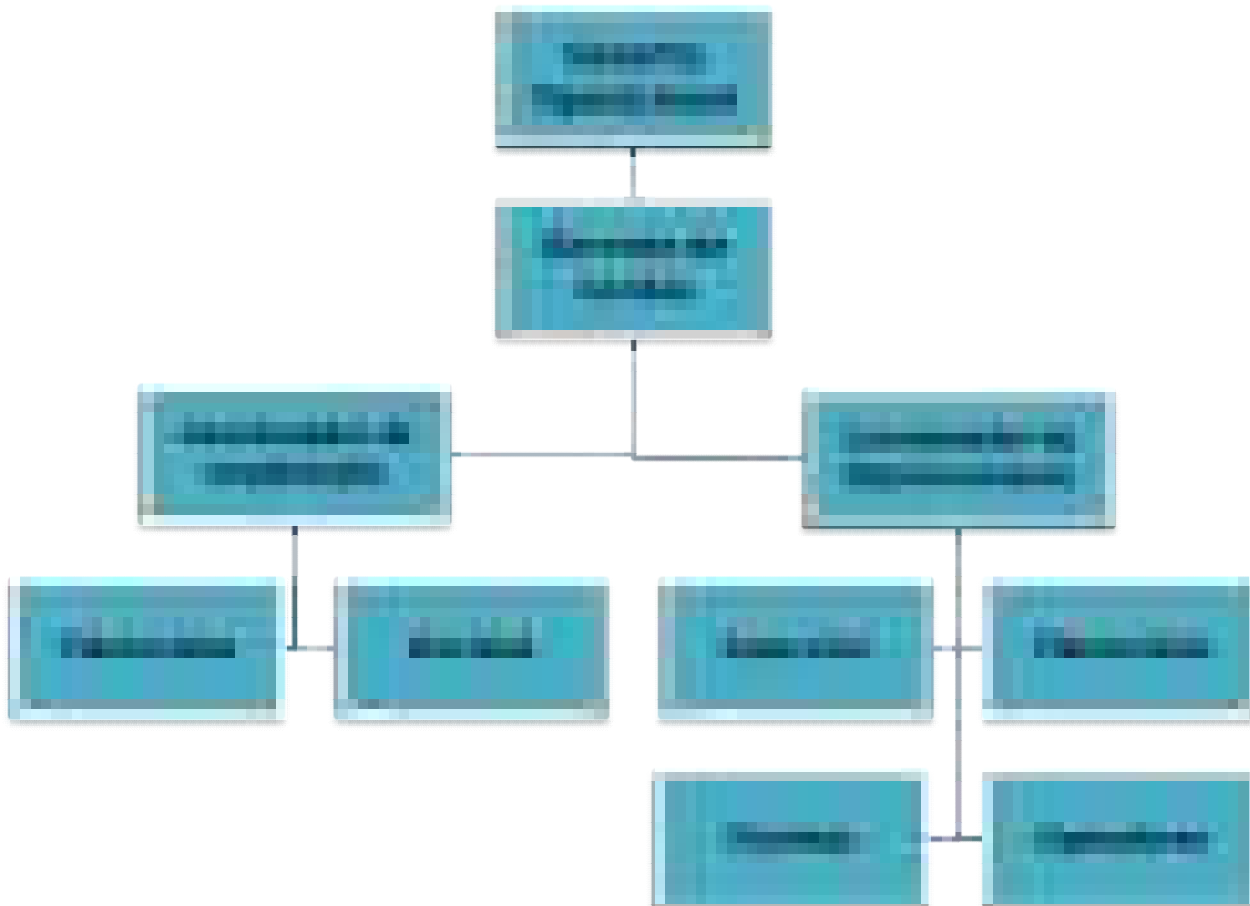
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:



- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações

compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de novembro a 27 de dezembro de 2015**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK

	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
Atestado e Declaração	OK	
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK

Farmácia	Movimentação / Inventário	OK
----------	---------------------------	----

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de novembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de dezembro, conforme solicitação.

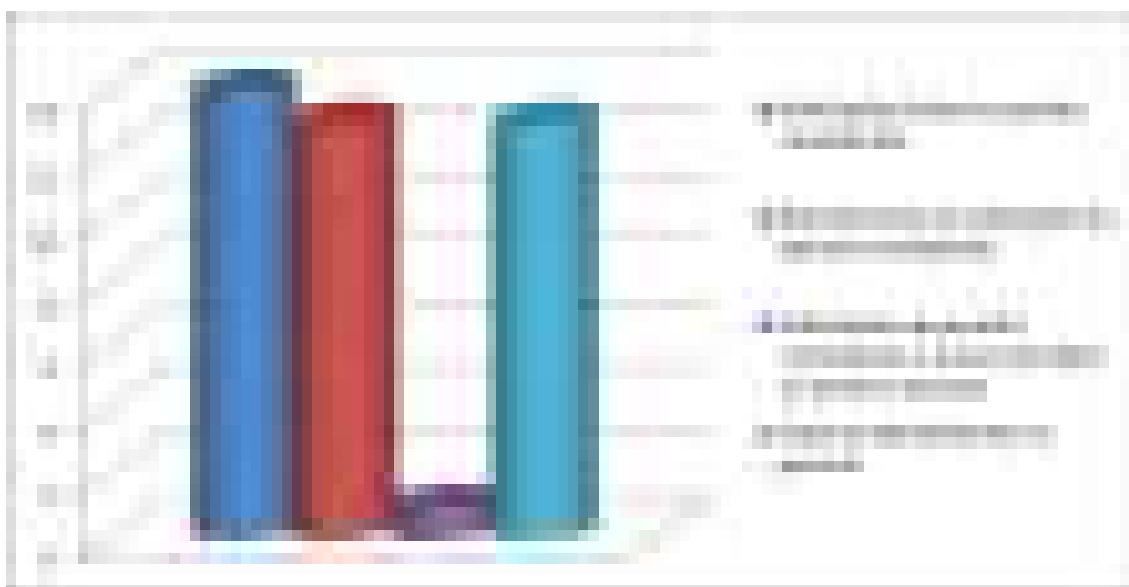
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

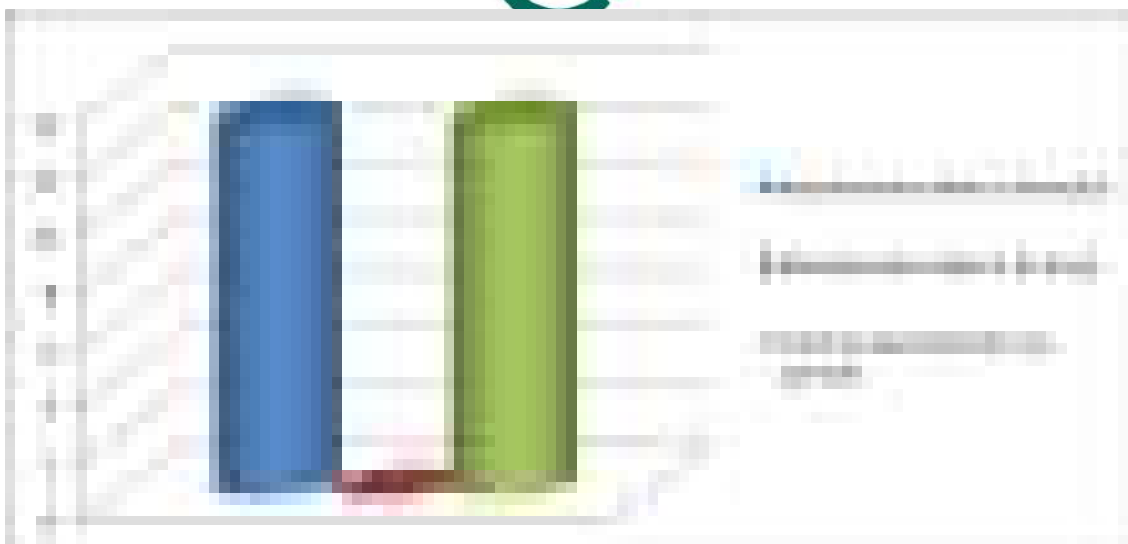
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	14
Atendimentos às solicitações do período considerado	13
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	13



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	13
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	13



#### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

### 3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--



## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integridade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**JANEIRO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **Instituto dos LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Bangu, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

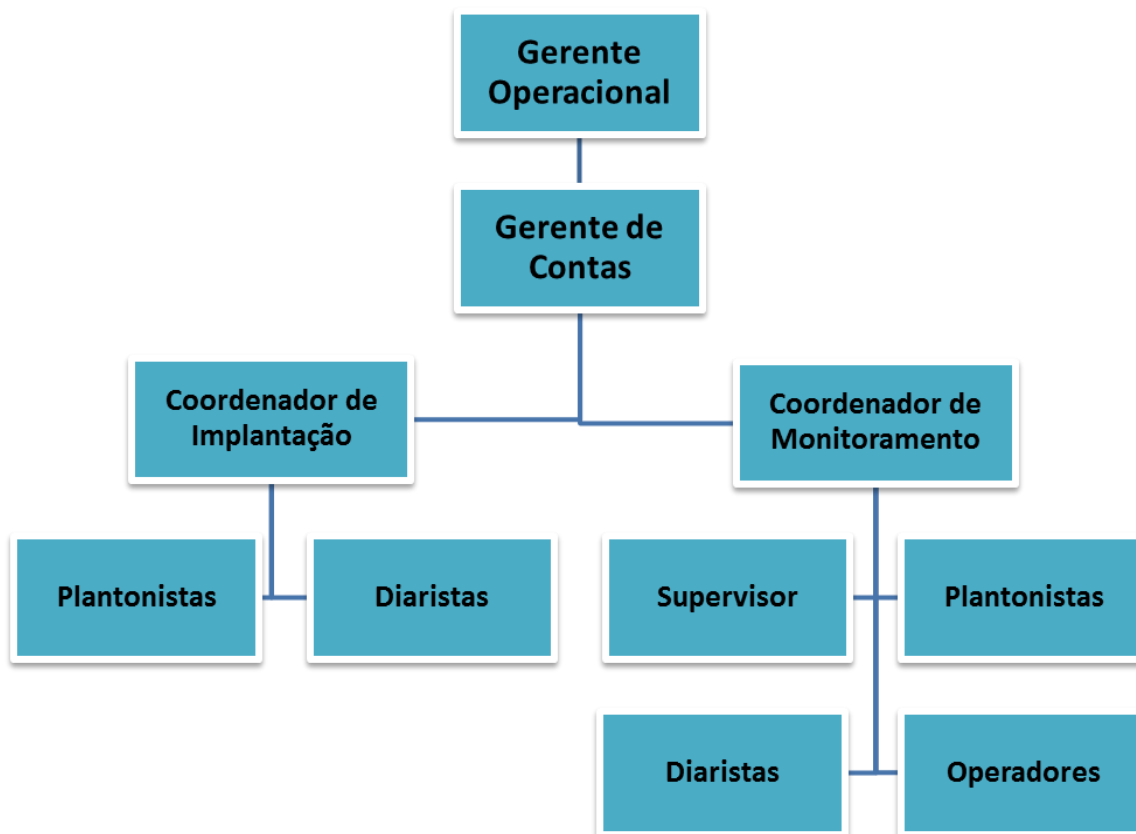
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **janeiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

#### 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 Bangu estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;
- a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos



atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### **Observação:**

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### **b. Módulo STOK**

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### **1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE**

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### **1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO**

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Bangu: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **12, 14, 18, 22 e 26 de janeiro de 2016**.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

<b>X</b>	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
<b>X</b>	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de janeiro, conforme solicitação.

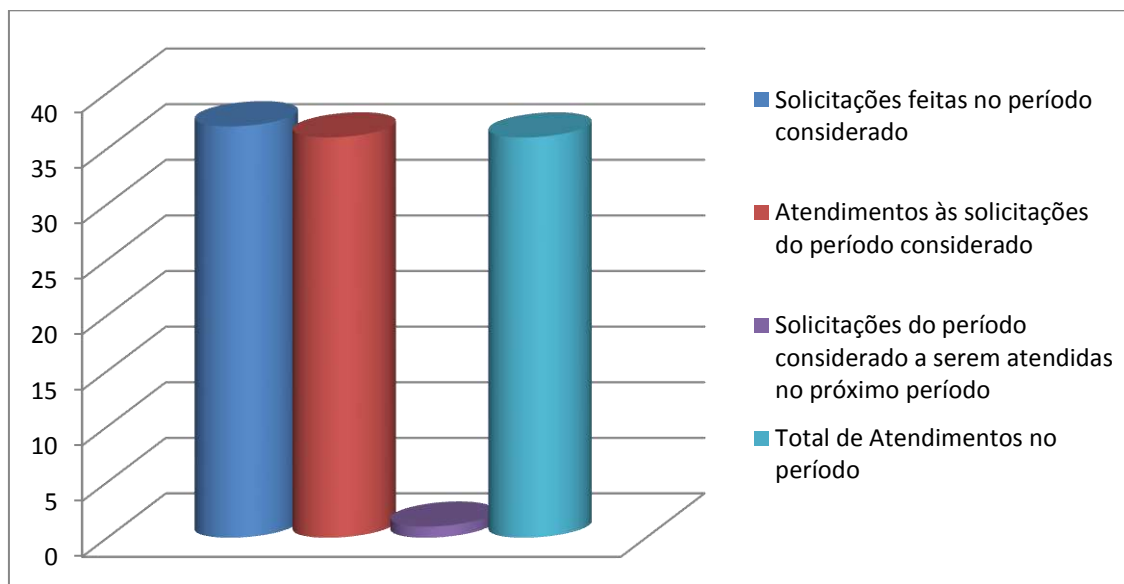
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

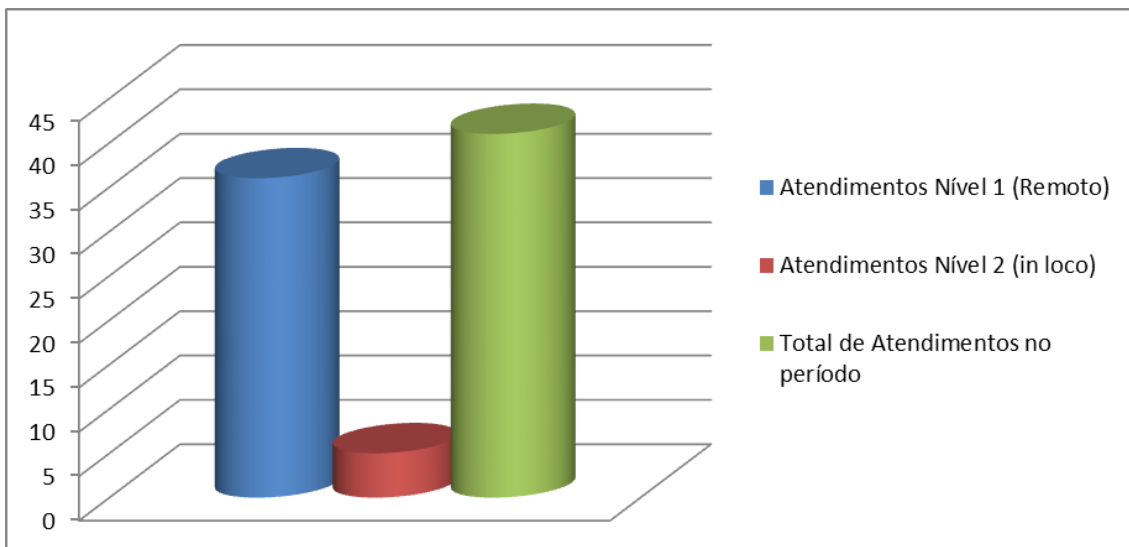
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	37
Atendimentos às solicitações do período considerado	36
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	36



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	36
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	05
Total de Atendimentos no período	41



**Observações:**

1. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
2. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**6. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--



## 7. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**FEVEREIRO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Bangu, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

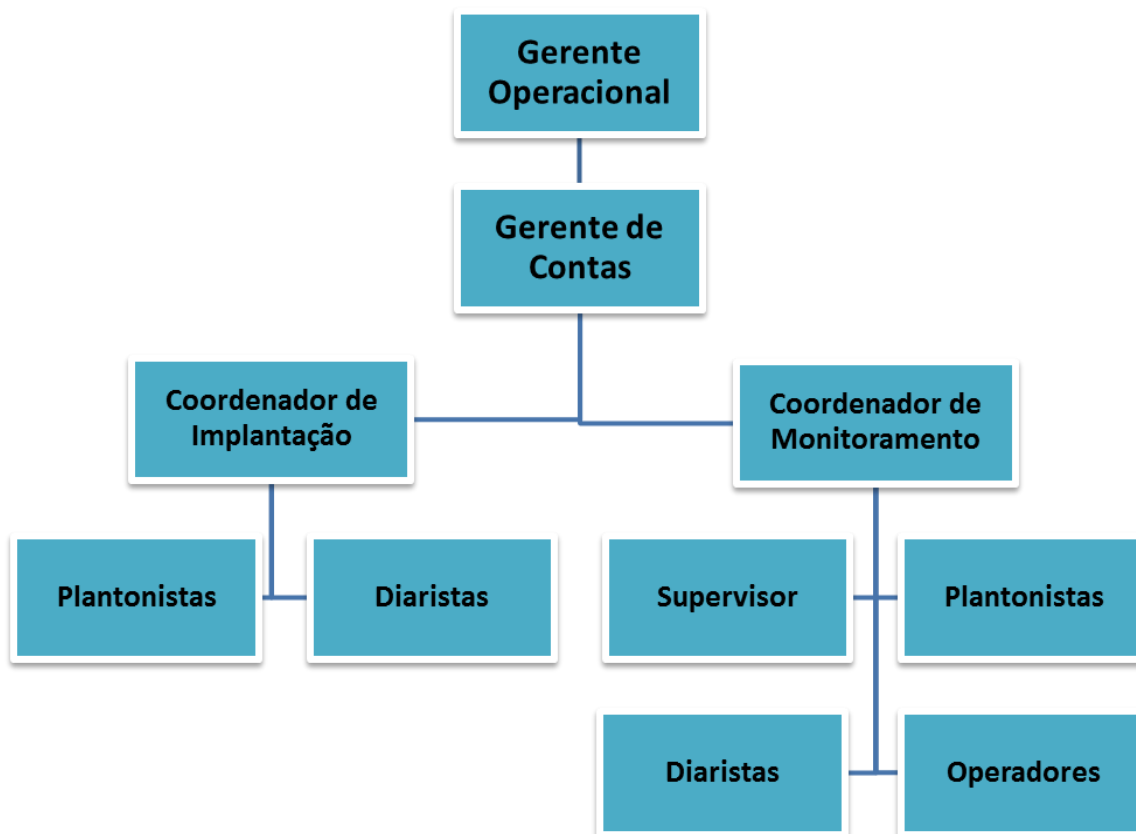
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **fevereiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

#### 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 Bangu, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Bangu: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período foram realizadas visitas operacionais nos dias **01, 03, 05, 07, 11, 15, 17, 19, 22 e 24 de fevereiro de 2016.**

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

<b>X</b>	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
<b>X</b>	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

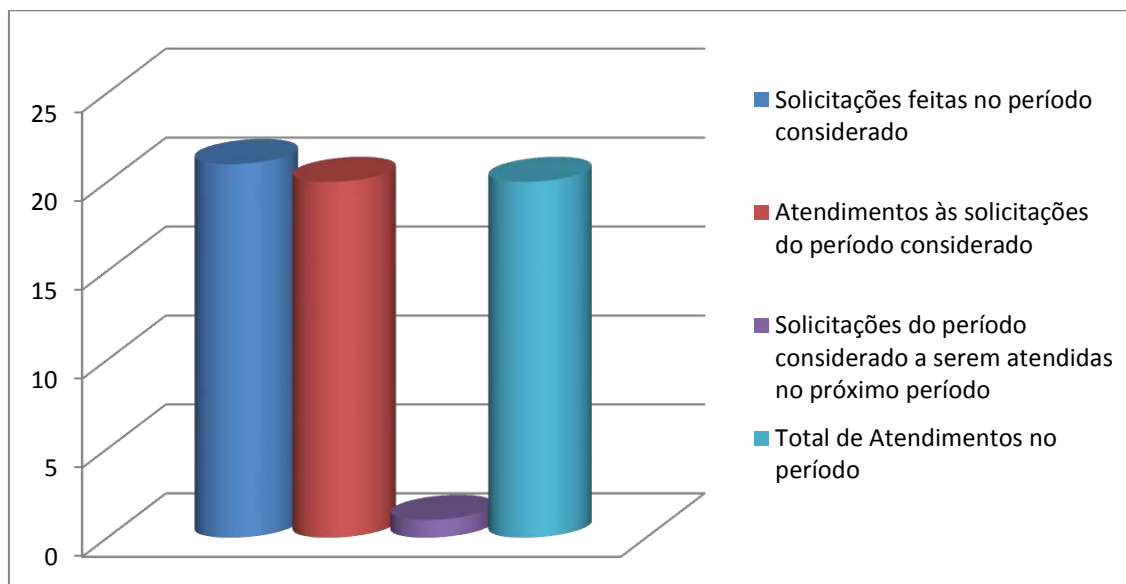
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

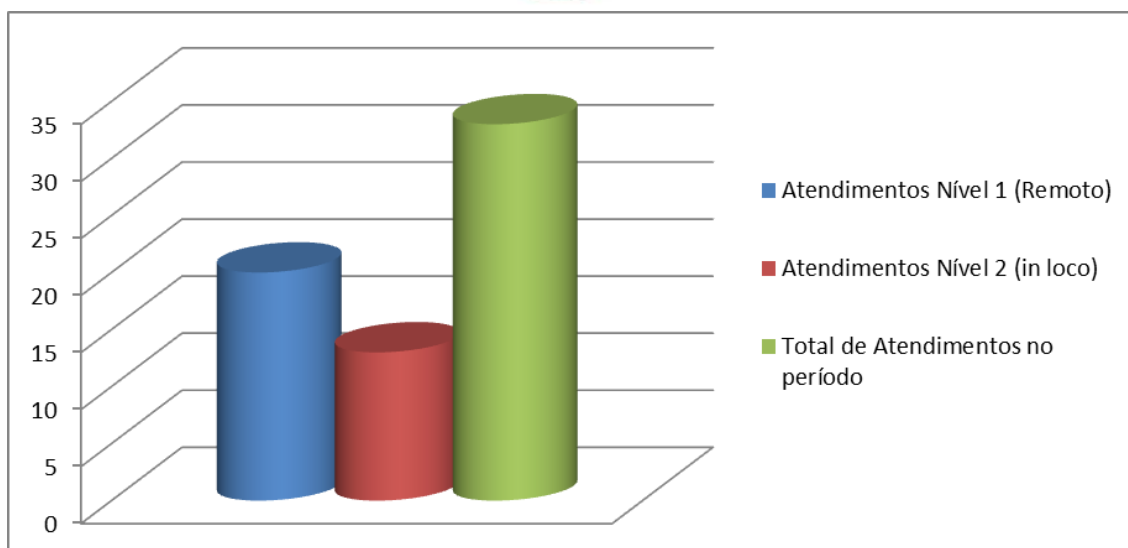
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	21
Atendimentos às solicitações do período considerado	20
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	20



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	20
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	13
Total de Atendimentos no período	33





**Observações:**

1. As solicitações de nível 1 não atendidas deve-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**MARÇO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **BANGU**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

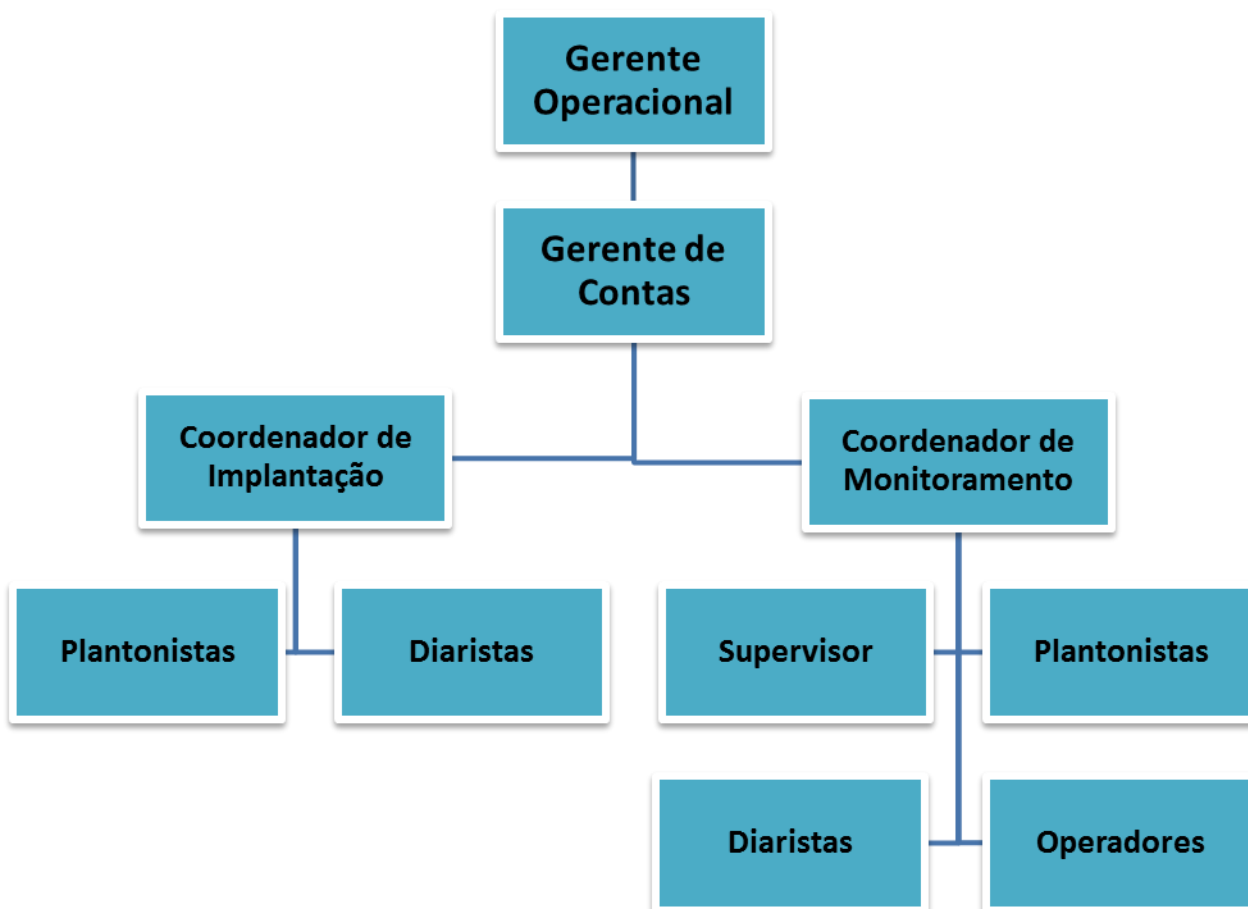
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **março 2016** e são atinentes às entregas no período.

## 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 LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**

e) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.



## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e

atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);
- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;

- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **26 de fevereiro a 25 de março de 2016**, neste período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK

Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK

	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

### 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

#### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes,

	com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
--	--

<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.
----------	---

## 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de fevereiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a OSS LAGOS em 04 de fevereiro, conforme solicitação.

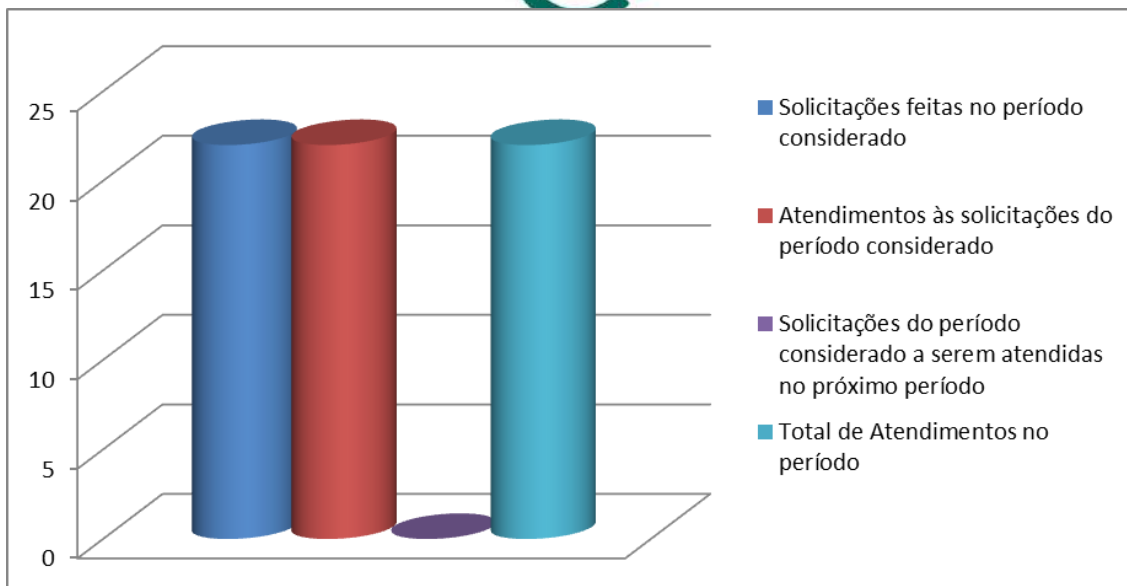
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

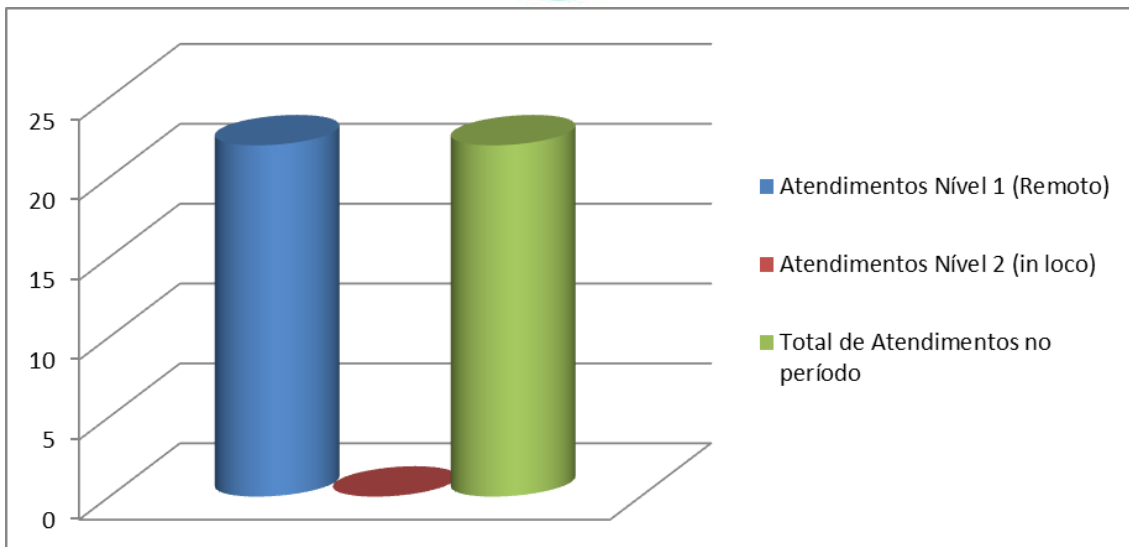
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	22
Atendimentos às solicitações do período considerado	22
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	22



**b) Por Nível de Atendimento**

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	22
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	22



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de treinamentos no período:	

X	Não Foram realizados treinamentos no período
---	--



## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integridade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**ABRIL 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Bangu, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

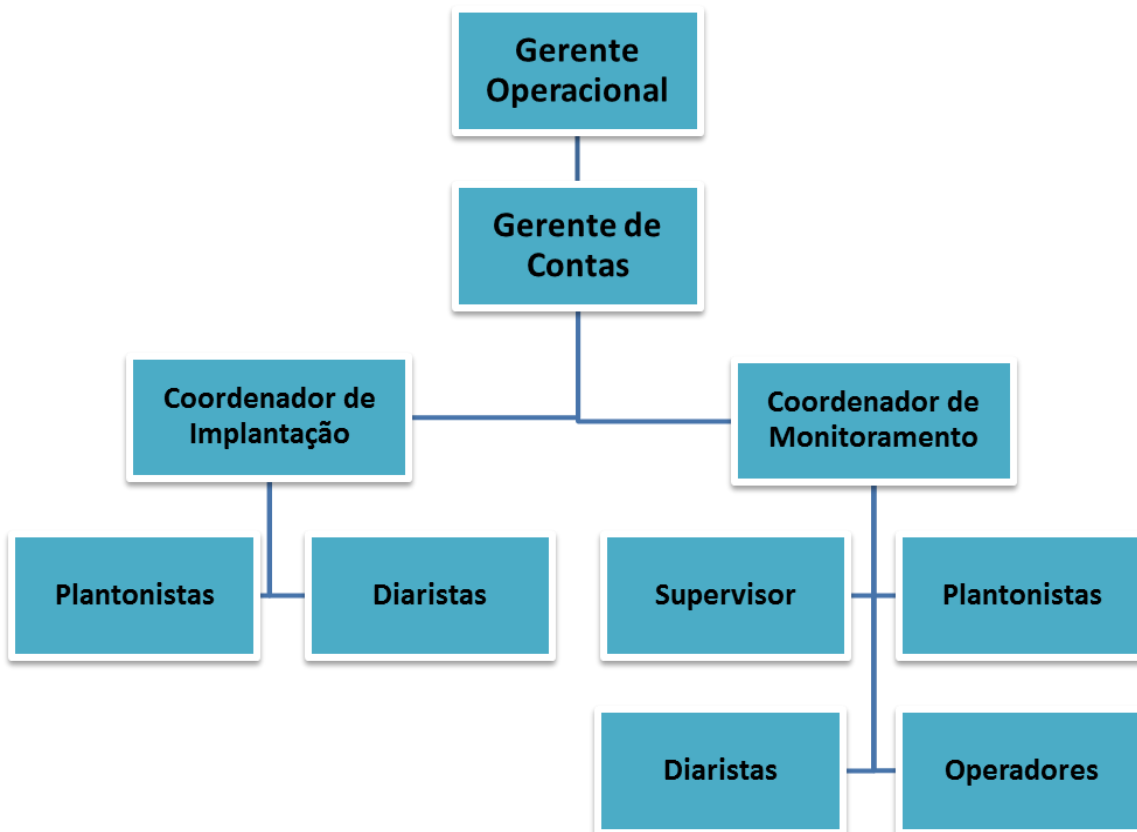
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **abril de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

#### 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 Bangu, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;



**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Bangu: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de abril, conforme solicitação.

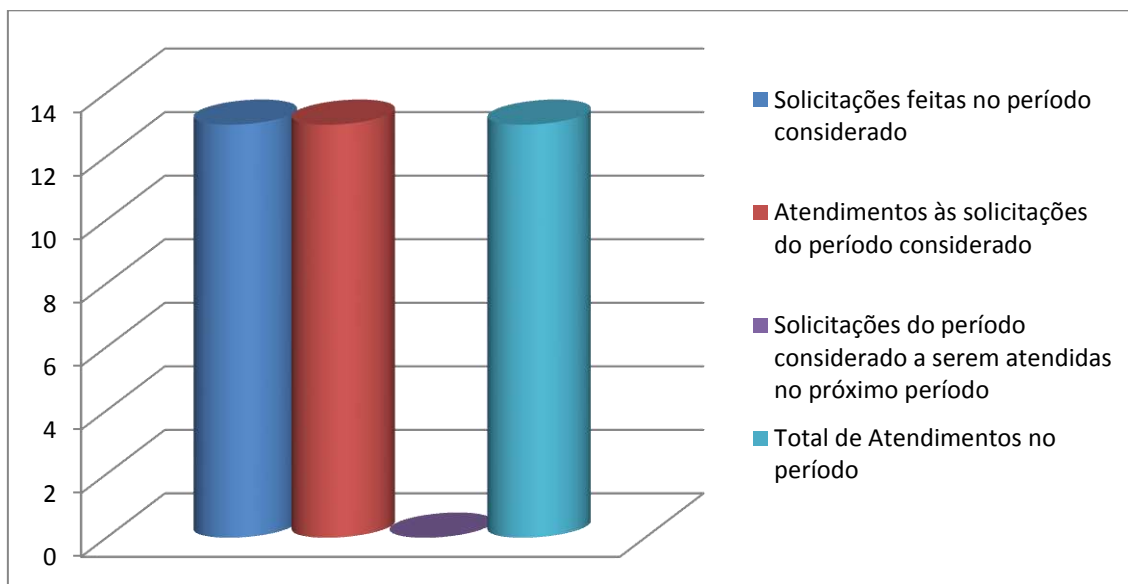
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

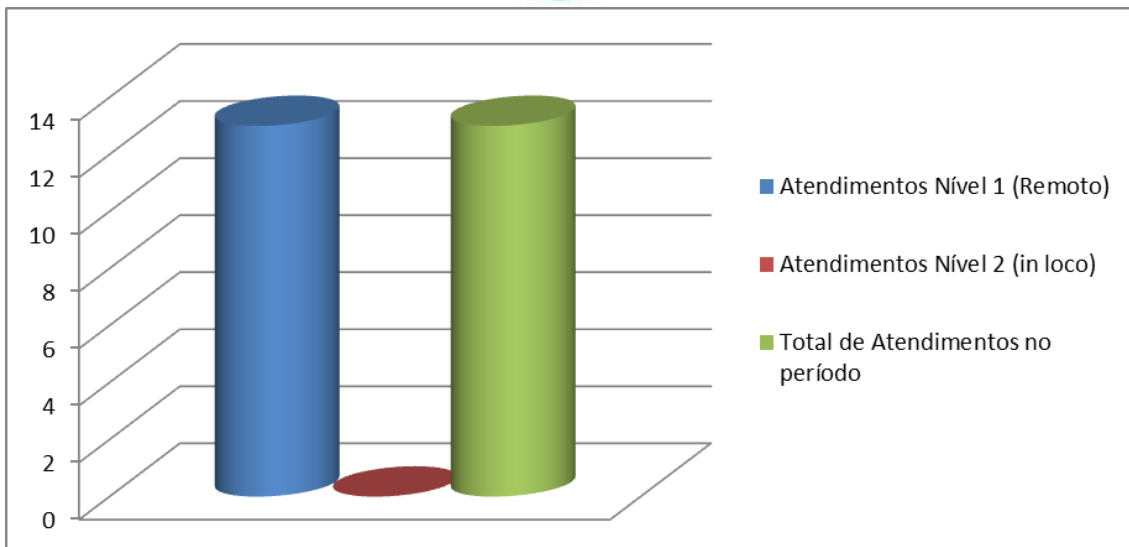
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	13
Atendimentos às solicitações do período considerado	13
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	13



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	13
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	13



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--



## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



MAIO 2016

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Bangu, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

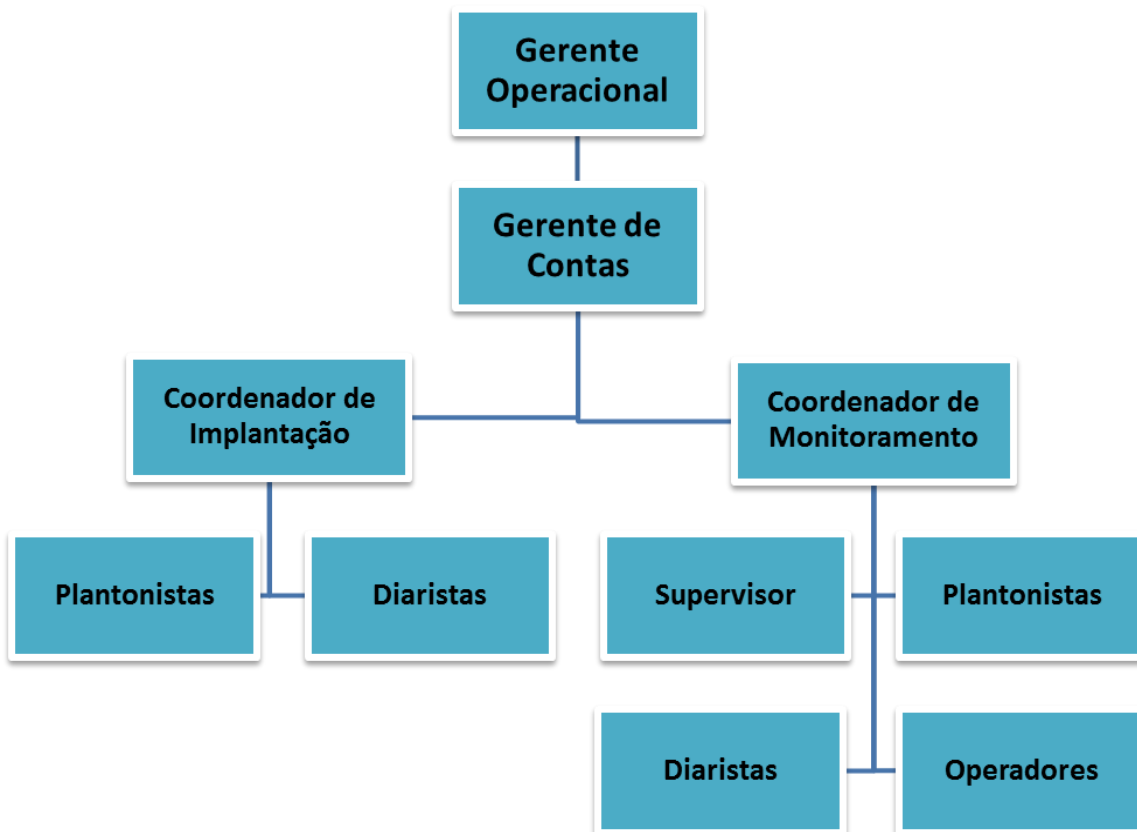
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **maio de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

#### 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 Bangu, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Bangu: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de maio, conforme solicitação.

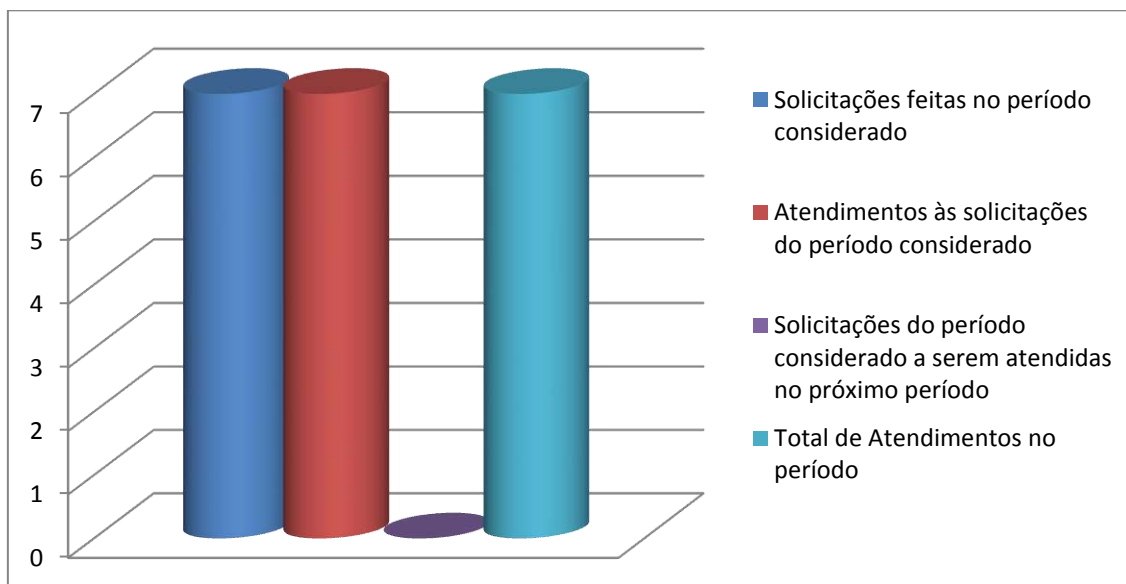
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

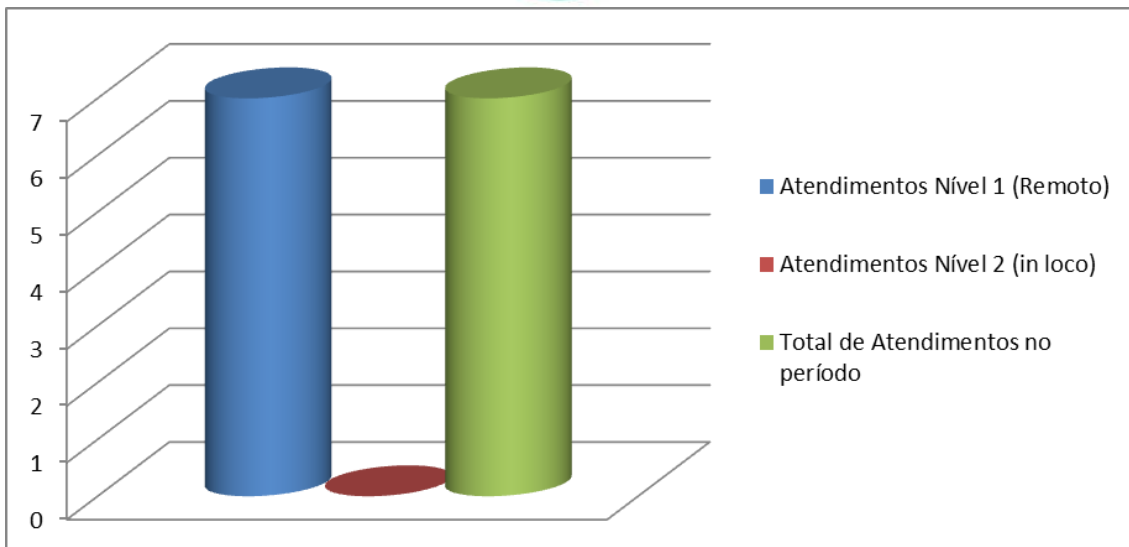
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	07
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	07



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	07
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	07





**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**JUNHO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Bangu, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

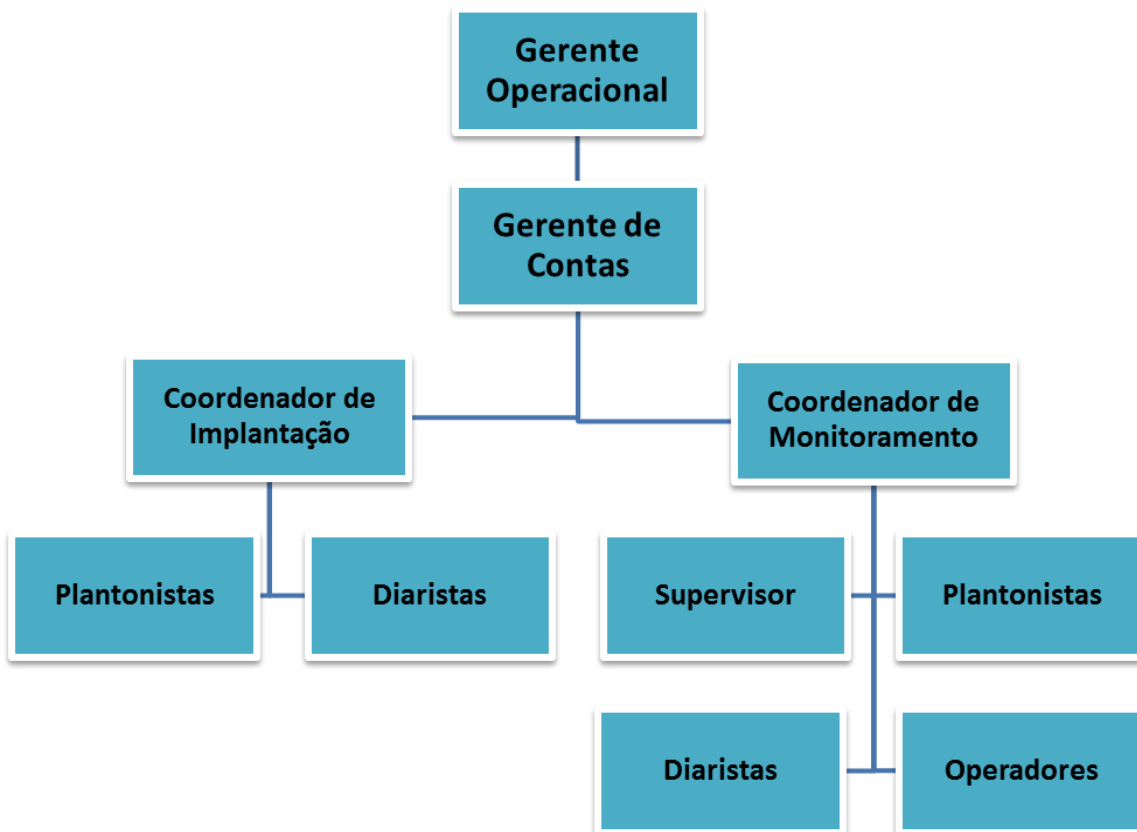
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **junho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.



## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

#### 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 Bangu, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando junhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Bangu: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de junho, conforme solicitação.

Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

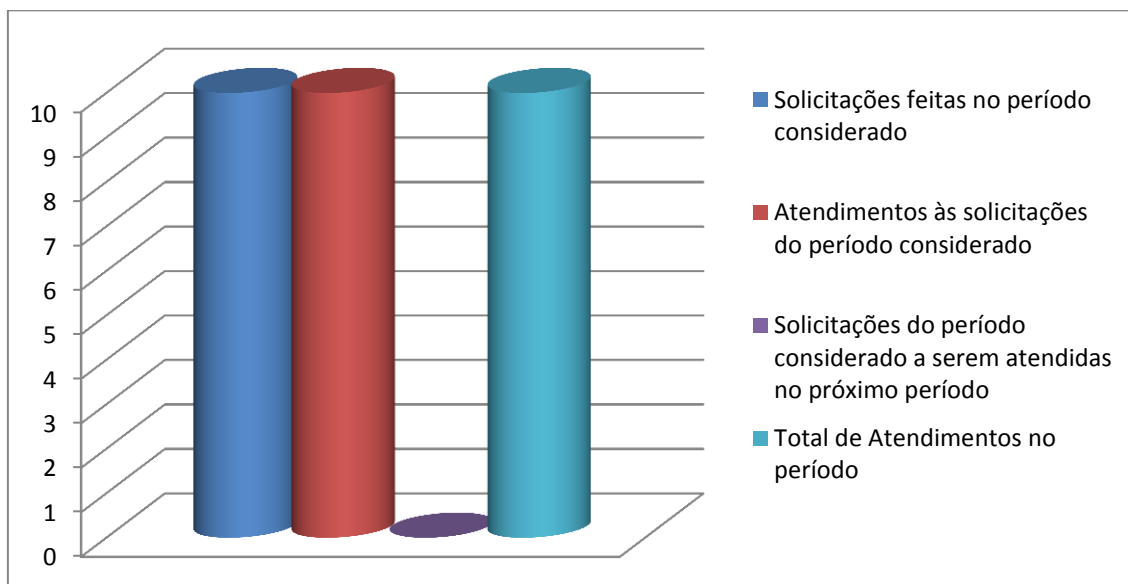


## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

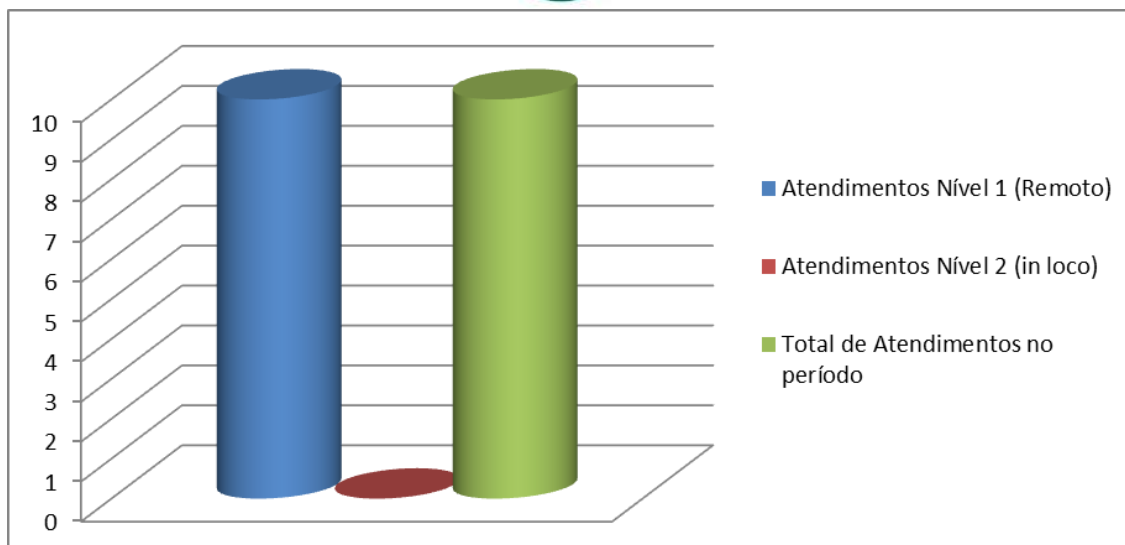
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	10
Atendimentos às solicitações do período considerado	10
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	10



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	10
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	10



### Observações:

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

## 7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA BANGU



**JULHO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Bangu, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

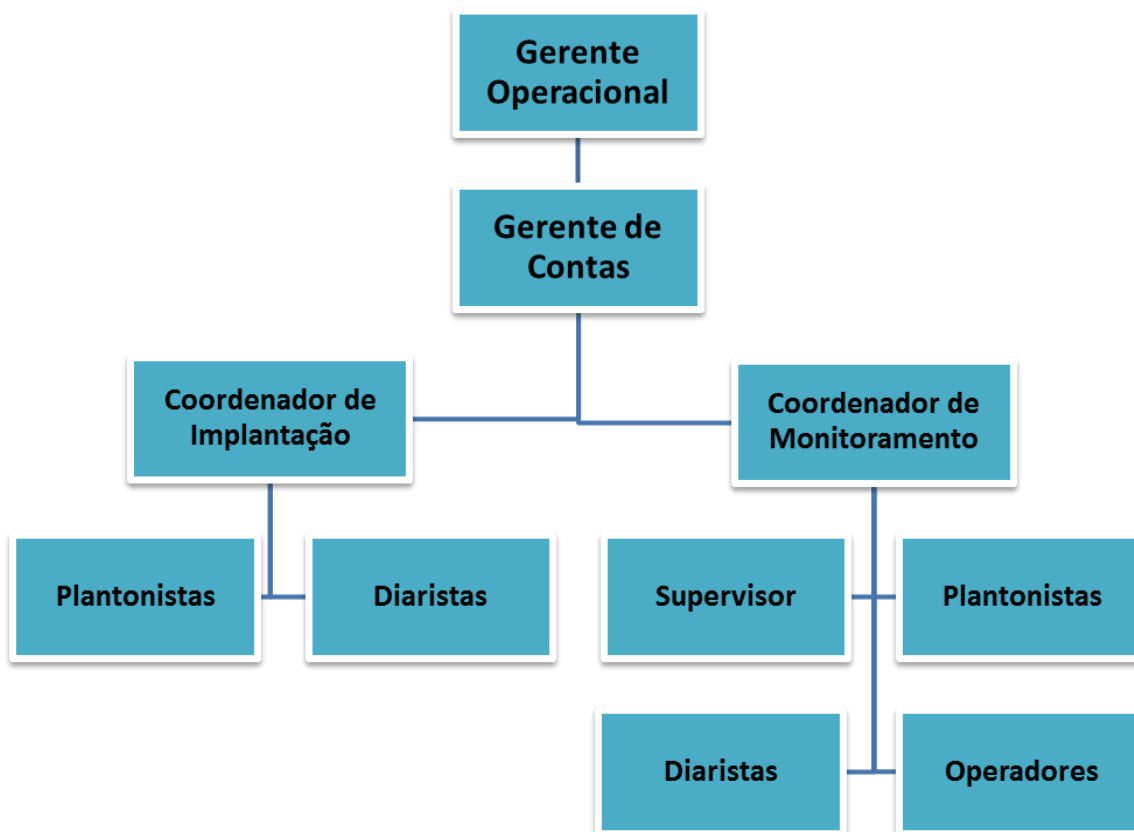
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **julho de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.



c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Bangu.

#### 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 Bangu, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando melhor acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, que visa sanar dúvidas relativas ao uso das aplicações e identificar erros que impeçam a correta utilização dos módulos do Sistema.

#### 1.3.1. SUPORTE

Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte Técnico da UPA 24H Bangu: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não foram realizadas visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Fluxo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	OK
	Triagem de amostra	OK
	Resultado	OK
	Monitoração	OK
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK



#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a Instituto dos LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores foram enviados ao INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de julho, conforme solicitação.

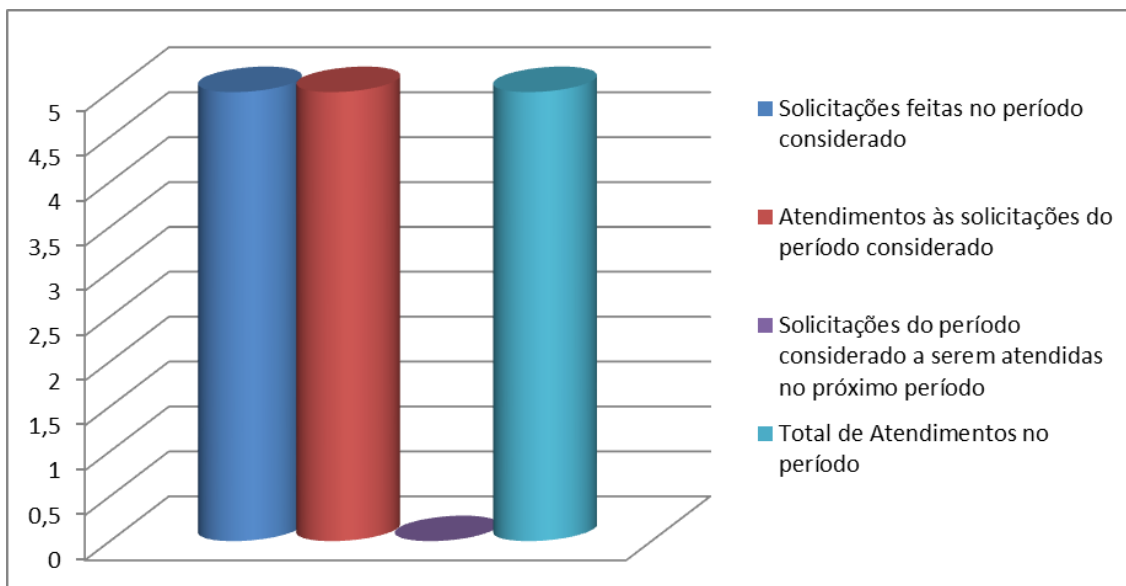
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

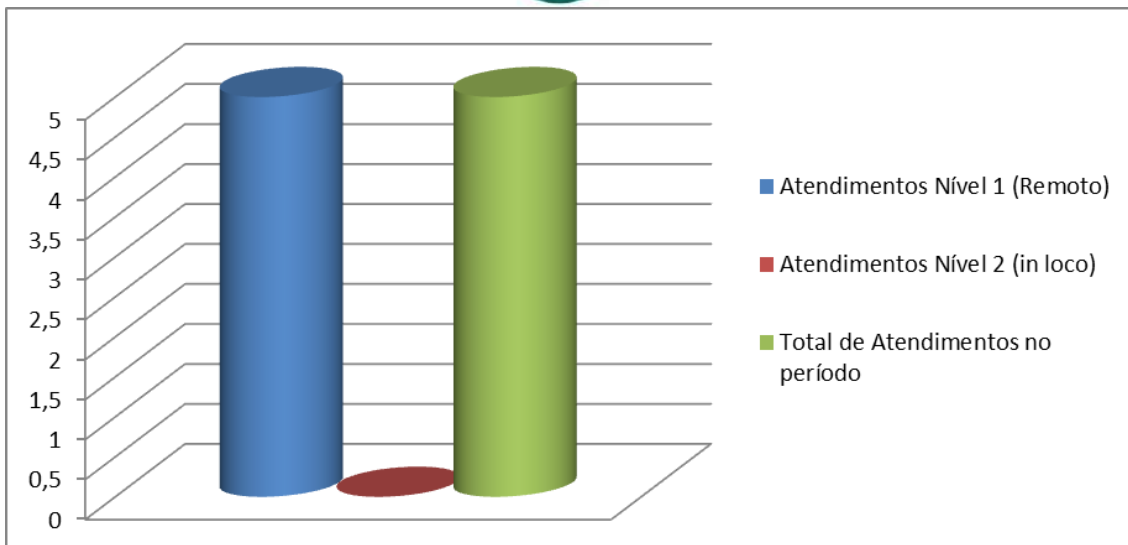
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	05
Atendimentos às solicitações do período considerado	05
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	05



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	05
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	05



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do Instituto dos LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Médico	
Enfermeiro	
Técnico de enfermagem	
Auxiliar administrativo	
Total de Recapacitações no período:	

X	Não Foram realizadas Recapacitações no período
---	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do Instituto dos LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria do Instituto dos LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Campos

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Campos

## Instrumento Contratual

**TERMO DE CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA 24H CAMPOS DOS GOYTACAZES, FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS - RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.**

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0014-86, situado à Rodovia BR 101 – KM 1, s/n, Parque Guarus, Campos dos Goytacazes, CEP 28073-506, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **FÁBIO ANDRADE DE SOUZA**, portador da Carteira de Identidade nº 34.231.224-8 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 307.157.118-65, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a fornecedora, **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, estabelecido na Rua Presidente Backer, nº 149 – Icarai – RJ, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº 39.185.269/0001-25, neste ato representado por **MARCO AURÉLIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF sob o nº 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade estabelecer os direitos e obrigações das partes na execução contratual, de acordo com a legislação vigente, resultante da Concorrência Simplificada nº CS 005/2014, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Considerando que a Concorrência Simplificada é procedimento descrito no Regulamento de Compras do **CONTRATANTE**;

Considerando que a fornecedora selecionada praticará o mesmo preço apresentado na proposta de 22 de abril de 2014, anexada a este Contrato;

### CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para gestão da Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h Campos dos Goytacazes, gerida pelo Instituto dos Lagos - Rio, sendo modularizado para atender as áreas de Acolhimento,



Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, Internação de Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle total de medicamentos, conforme especificações do Termo de Referência.

### CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO E RENOVAÇÃO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do presente, podendo ser renovado por igual período, até atingir o período máximo de 60 meses, sendo a renovação objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte.

### CLÁUSULA 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas no Edital e no Termo de Referência.

### CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) entregar o objeto, na quantidade, qualidade, local e prazos especificados no Termo de Referência e em conformidade com o disposto neste Contrato.
- b) entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**, estando incluídos no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, etc.
- c) apresentar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal, comprovante da quitação dos encargos trabalhistas e impostos fiscais dos funcionários que atuem diretamente na execução do presente contrato;
  - c.i) a não apresentação desses comprovantes poderá acarretar na retenção dos créditos da **CONTRATADA**.
- d) declarar, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer ao **CONTRATANTE** todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades;
- e) na eventualidade de suspensão ou revogação do Contrato de Gestão firmado entre a **CONTRATANTE** e o Governo do Estado do Rio de Janeiro poderá sub-rogar-se nos direitos e deveres decorrentes do presente Contrato, visando a continuidade dos serviços ora contratados.



**CLÁUSULA 5ª - VALOR DO CONTRATO**

Pelos serviços ora contratados conforme o resultado da **Concorrência Simplificada Nº 005/2014 CS**, o ILR pagará à **CONTRATADA** o valor mensal de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

**Parágrafo Único** - No preço acima já estão inclusos os impostos, taxas, encargos sociais e administrativos.

**CLÁUSULA 6ª - DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

O Contrato deverá ser executado de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do Edital.

**Parágrafo Primeiro** - A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes do **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Segundo** - Os materiais cujos padrões estejam em desacordo com a especificação do Termo de Referência, ou danificados deverão ser recusados pelo responsável pela fiscalização do Contrato, que determinará a sua imediata substituição.

**Parágrafo Terceiro** - A fiscalização do **CONTRATANTE** não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

**CLÁUSULA 7ª - DA RESPONSABILIDADE**

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização realizada pelo **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA 8ª - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, sito à Rua do Carmo, 09, 10º andar - Centro – CEP nº 20011-020, após a entrega do objeto.

**Parágrafo Segundo** - O pagamento será realizado entre os dias 11 e 20 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante entrega da nota fiscal.

**Parágrafo Terceiro** - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada.

**Parágrafo Quarto** - Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da **CONTRATADA**, será informado novo prazo de pagamento.

#### CLÁUSULA 9ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, mediante termo aditivo.

#### CLÁUSULA 10ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

As possíveis falhas no fornecimento dos serviços decorrentes do presente Contrato, sujeita a **CONTRATADA** a pagar uma multa no valor correspondente a 30% (trinta por cento) da Ordem de Serviço, além de indenizar o **CONTRATANTE** pelos danos causados.

**Parágrafo Único** - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de o **CONTRATANTE** rescindir unilateralmente o Contrato.

#### CLÁUSULA 11ª - EXTINÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

O **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) o atraso injustificado no fornecimento do objeto contratado;
- d) o desatendimento das determinações regulares do **CONTRATANTE** na fiscalização da execução do Contrato;
- e) a decretação de falência da **CONTRATADA**;
- f) a dissolução da **CONTRATADA**;
- g) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h) por deliberação do **CONTRATANTE**, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

#### CLÁUSULA 12ª - DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresse consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no site do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único - O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

### CLÁUSULA 13ª - DA PUBLICAÇÃO

O CONTRATANTE promoverá a publicação do extrato deste instrumento no seu site.

Parágrafo Único - O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, e nº da Concorrência Simplificada.

### CLÁUSULA 14ª - DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 01 de maio de 2014.

  
\_\_\_\_\_  
ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO  
EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA

\_\_\_\_\_  
INSTITUTO DOS LAGOS RIO – ILR

Testemunha  
NOME  
RG

Testemunha  
NOME  
RG

**TERMO ADITIVO AO CONTRATO FIRMADO ENTRE O INSTITUTO DOS LAGOS - RIO E A EMPRESA ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E TREINAMENTO DE USUÁRIOS DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA A UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA 24H CAMPOS DOS GOYTACAZES.**

O **INSTITUTO DOS LAGOS RIO - ILR**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos com CNPJ de nº 07.813.739/0014-86, situado à Rodovia BR 101 – KM 1, s/n, Parque Guarus, Campos dos Goytacazes, CEP 28073-506, neste ato representado por seu Diretor Administrativo - Financeiro **JOSÉ CARLOS JORGE LIMA BUECHEM**, brasileiro, divorciado, advogado, portador da Carteira de Identidade nº 111.782 OAB/SP, inscrito no CPF sob o n.º 634.809.137-68, a seguir denominado **CONTRATANTE** e a prestadora de serviços **ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDITORAÇÃO LTDA**, inscrito no CNPJ sob nº 39.185.269/0001-25, por intermédio de seu representante legal, **MARCO AURELIO DUARTE SILVA**, portador da Cédula de Identidade n.º 04.364.792-4 IFP, inscrito no CPF/MF sob o n.º 638.691.447-34 e/ou **LUIZ ANTONIO DUARTE SILVA**, portador da Carteira de Identidade nº 04.963.353-0, inscrito no CPF sob o nº 784.246.907-53, a seguir denominada **CONTRATADA**, resolvem as partes, na melhor forma do direito, celebrar o presente instrumento, que tem por finalidade aditar o contrato firmado, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente Termo Aditivo tem por objeto a renovação do contrato firmado, visando a continuidade da prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24h Campos dos Goytacazes, gerida pelo **CONTRATANTE**. *X*

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**


As partes resolvem de comum acordo prorrogar o contrato pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir da assinatura do presente.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Permanecem em vigor todas as demais disposições contratuais que não tenham sido alteradas pelo presente Termo.

E por assim estarem, justas e acordadas, assinam o presente para os devidos fins e efeitos legais, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 01 de maio de 2015.

  
ECO EMPRESA DE CONSULTORIA E  
ORGANIZAÇÃO EM SISTEMA E EDI-  
TORAÇÃO LTDA

  
INSTITUTO DOS LAGOS - RIO

Testemunha  
NOME  
RG

Testemunha  
NOME  
RG

GCM

/ Galdino . Coelho . Mendes  
Advogados

# UPA Campos

## Prova dos serviços

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**MAIO 2015**



## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

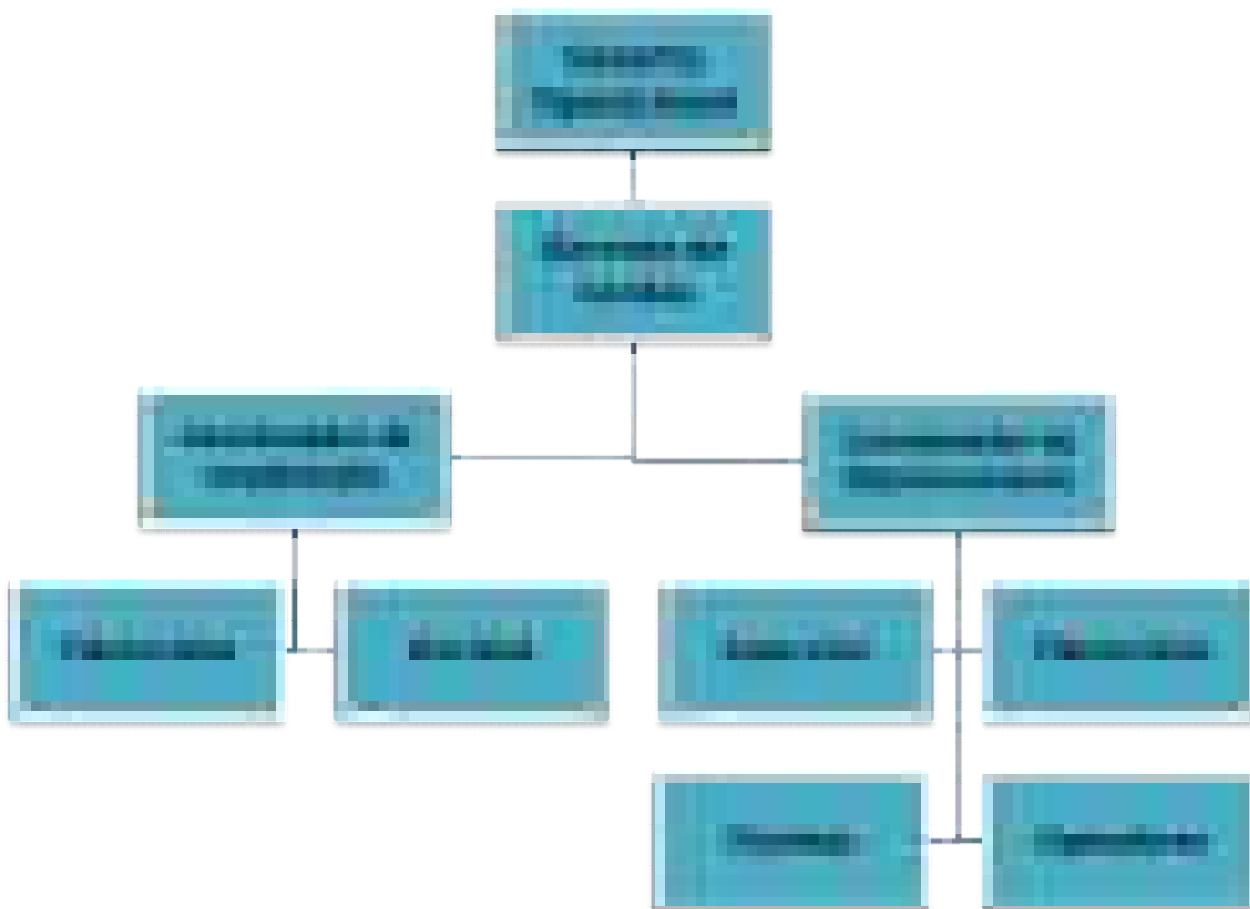
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **maio de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK



## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de abril juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 03 de maio, conforme solicitação.

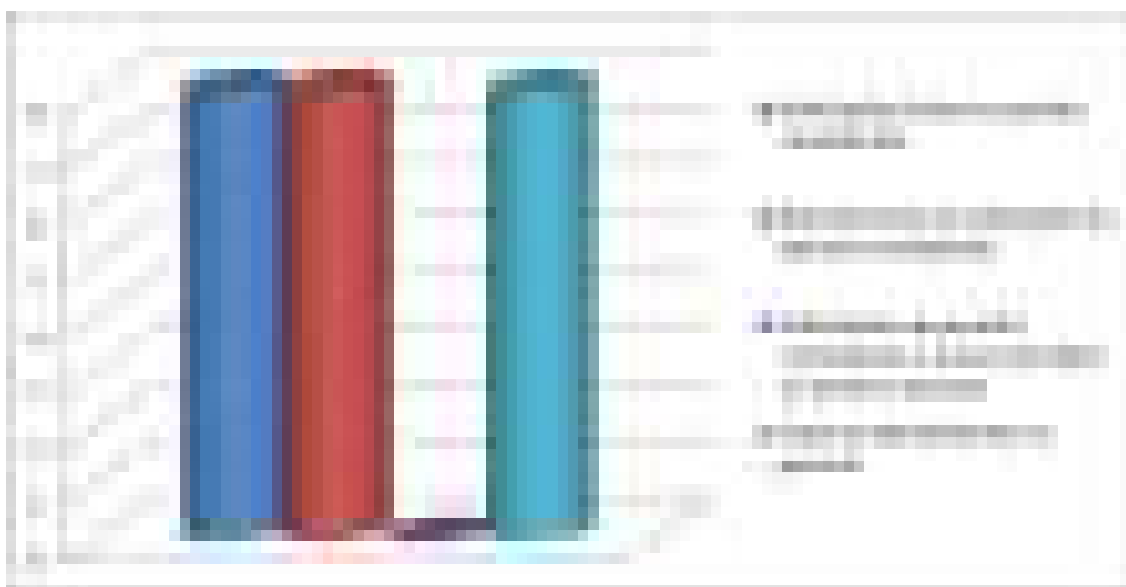
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

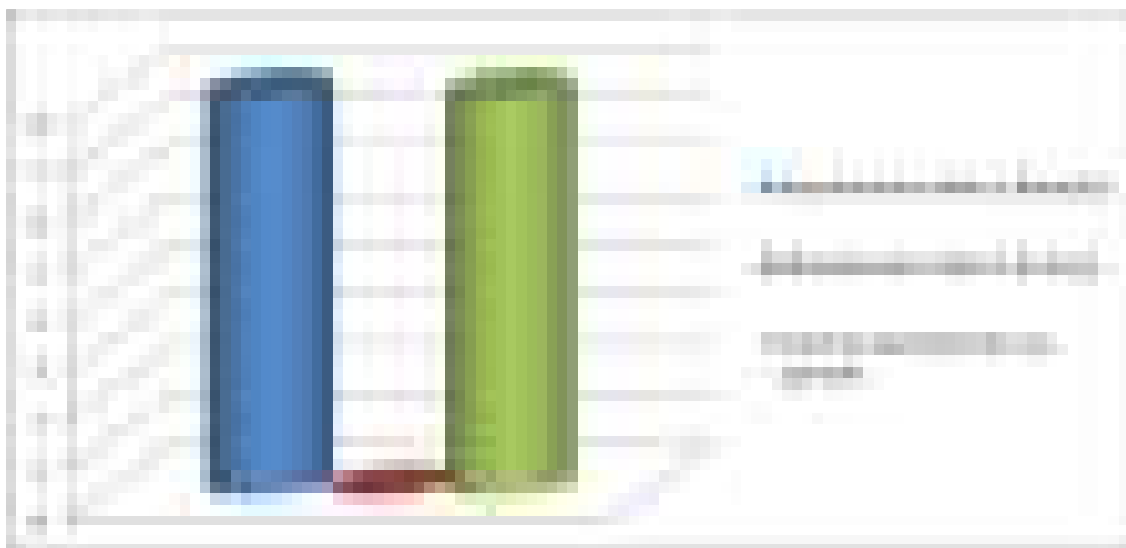
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	08
Atendimentos às solicitações do período considerado	08
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	08



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	08
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	08



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**4. MANUTENÇÃO**

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Verificação de impressoras	
Convencionalmente ponto de rede	

<b>X</b>	Não houve solicitação de manutenção neste período
----------	---

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**JUNHO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

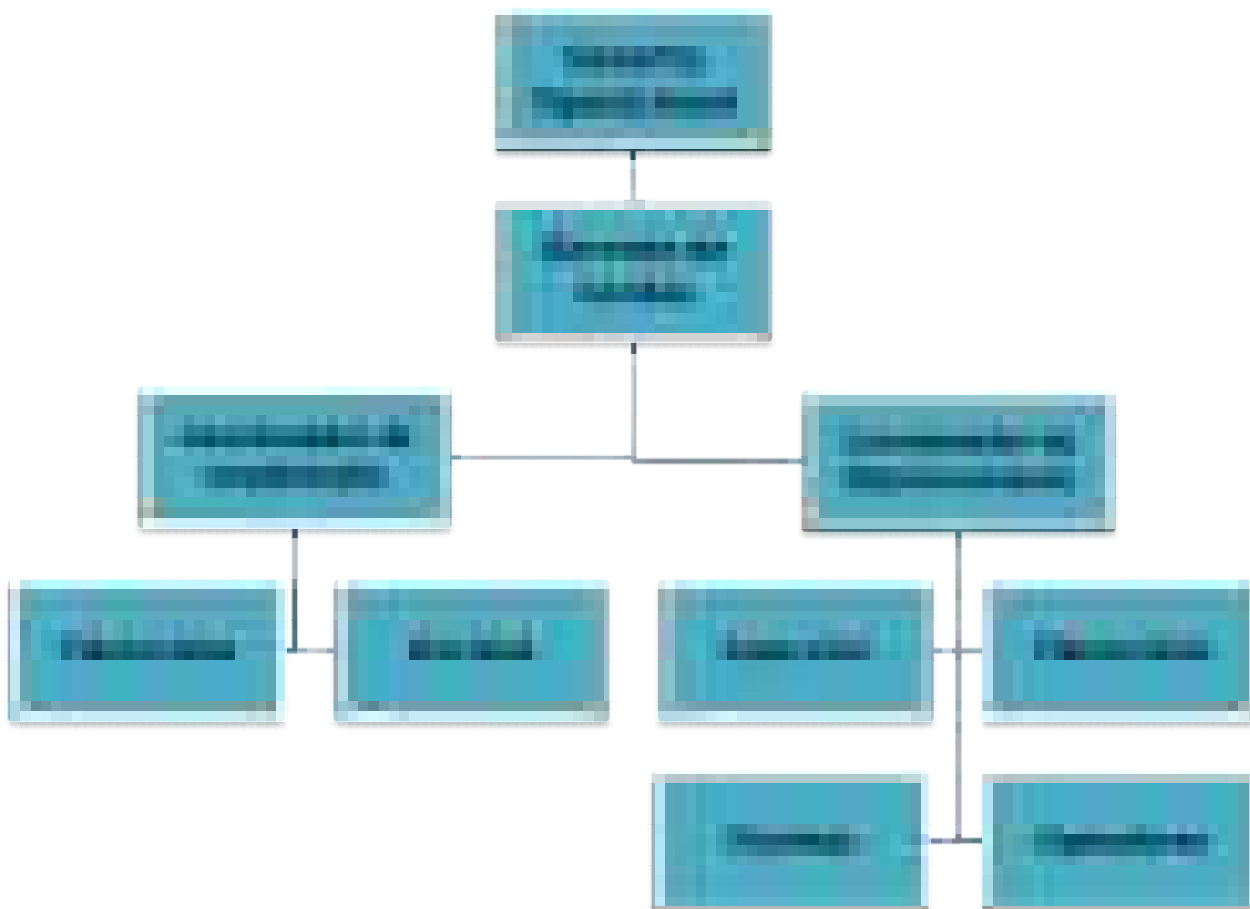
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **junho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA





Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de maio juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 03 de junho, conforme solicitação.

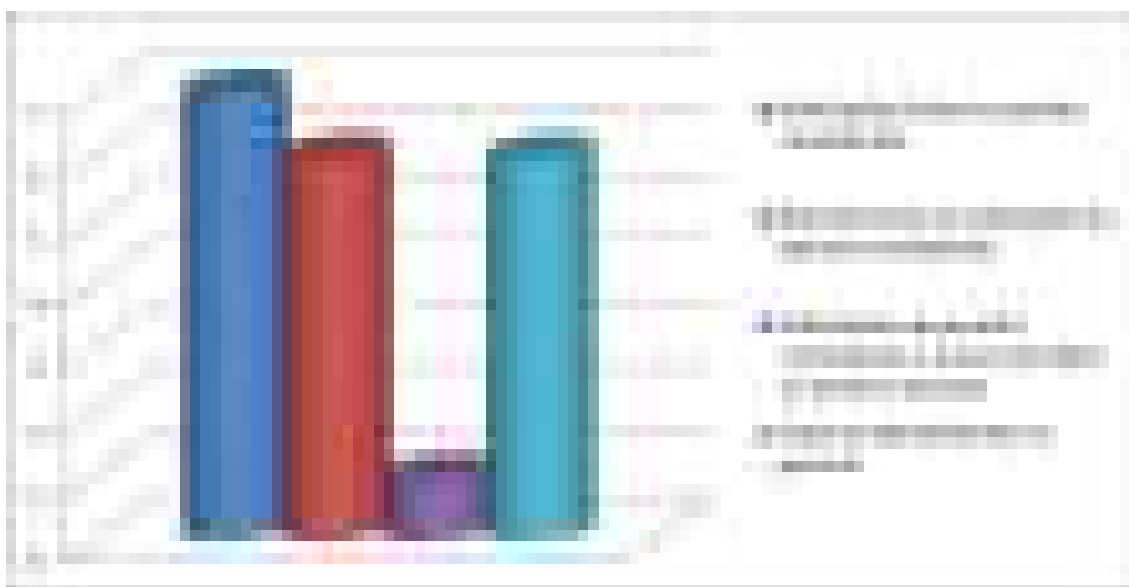
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

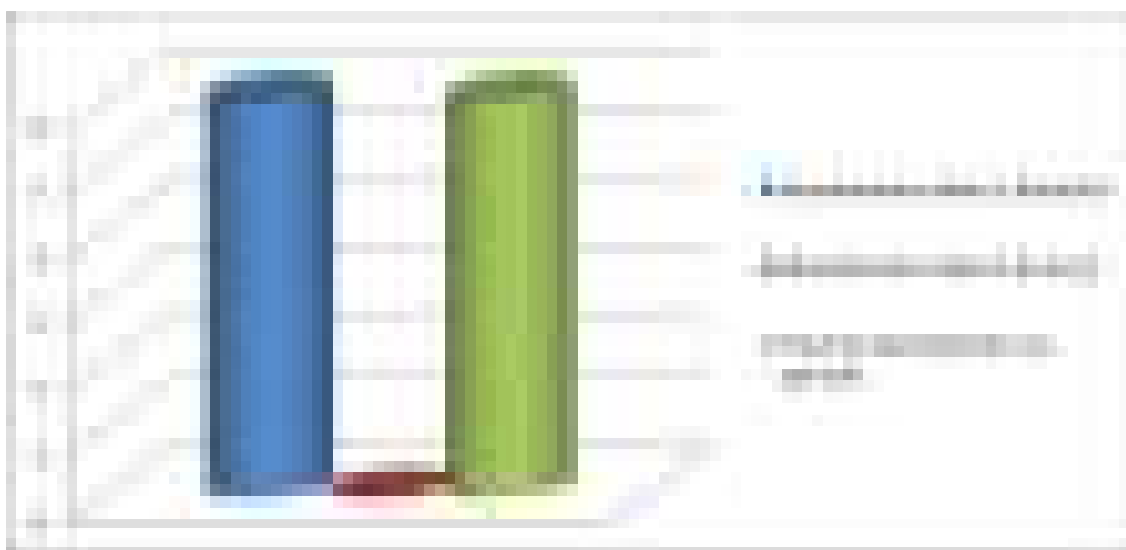
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	06
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	06



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	06
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	06





**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**4. MANUTENÇÃO**

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Verificação de impressoras	
Convencionalmente ponto de rede	
<b>X</b> Não houve solicitação de manutenção neste período	

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**JULHO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

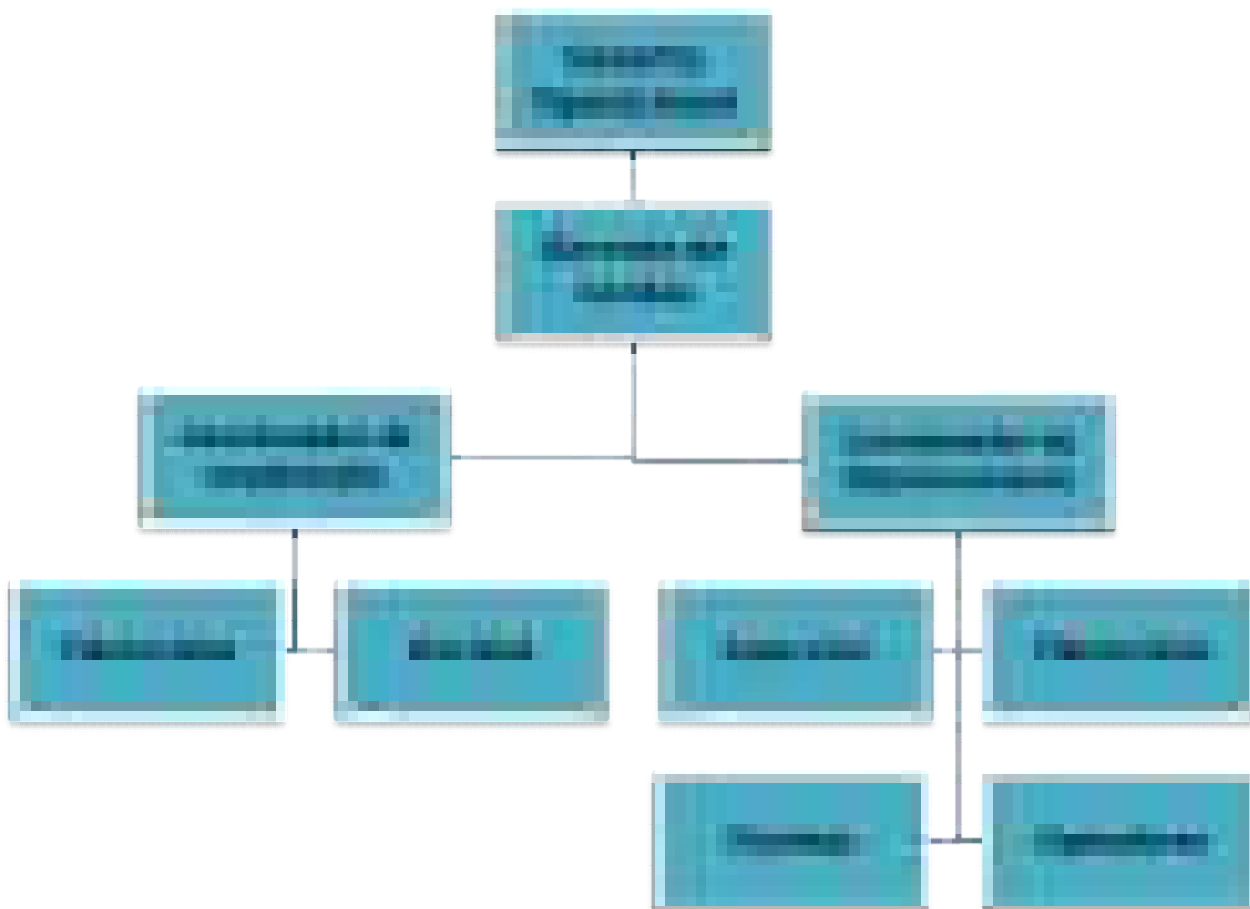
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **julho de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.



Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

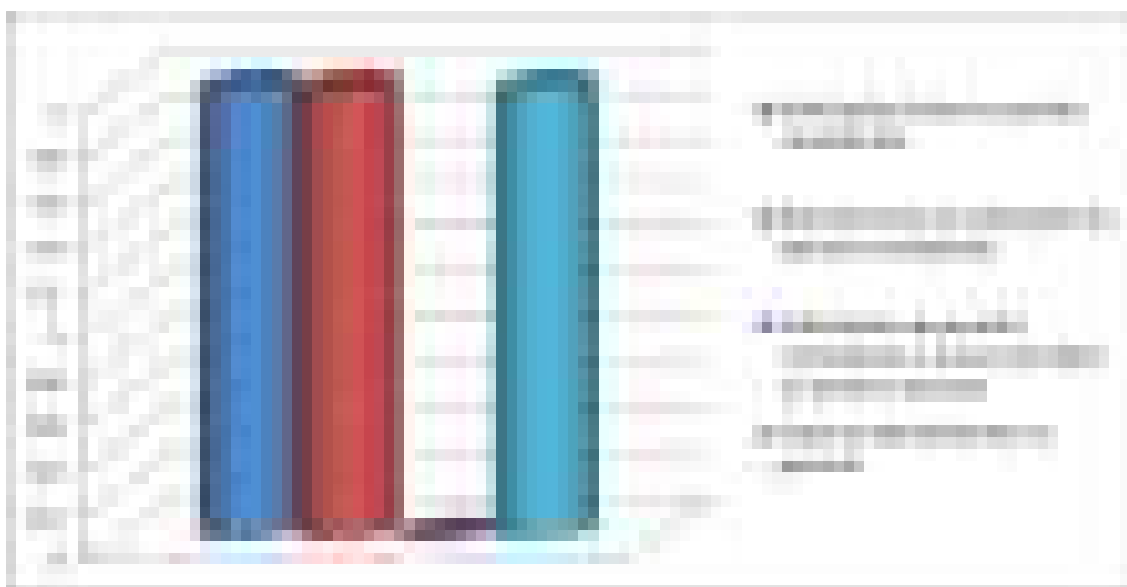
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

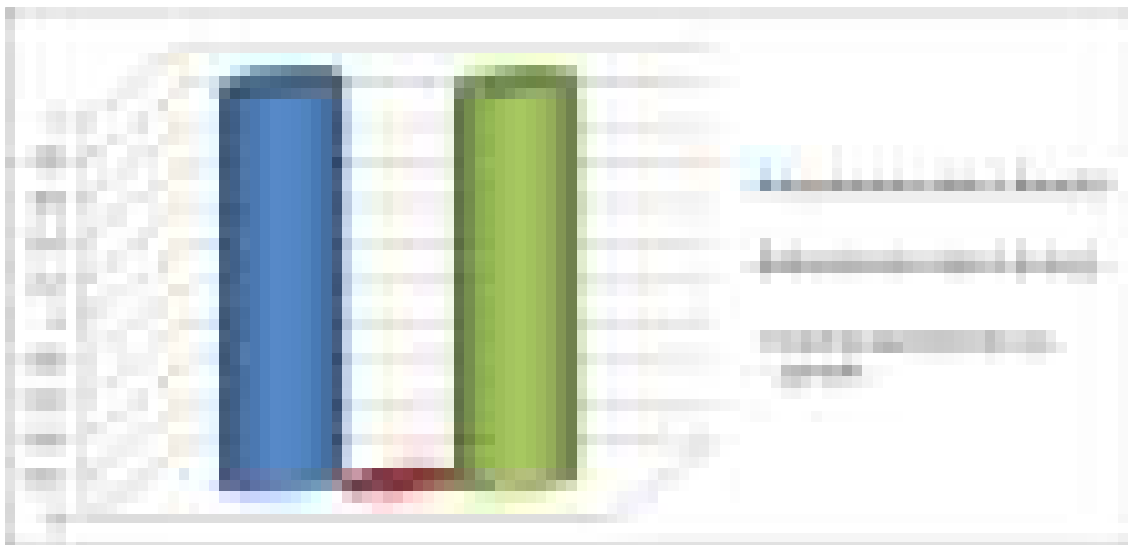
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	02
Atendimentos às solicitações do período considerado	02
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	02



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	02
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	02



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**4. MANUTENÇÃO**

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Verificação de impressoras	
Convencionalmente ponto de rede	

<b>X</b>	Não houve solicitação de manutenção neste período
----------	---

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.



A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**AGOSTO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

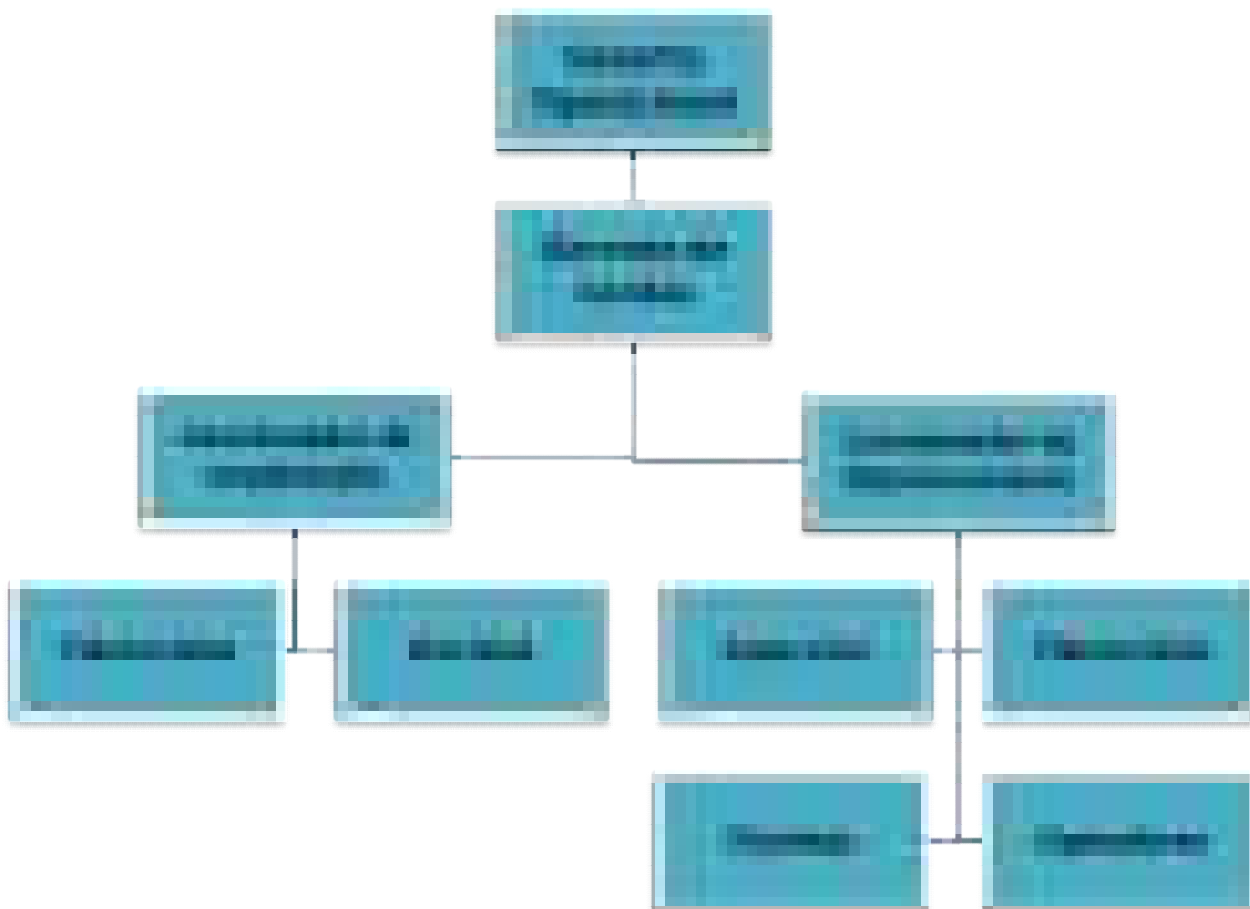
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **agosto de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.



## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de junho juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 03 de julho, conforme solicitação.

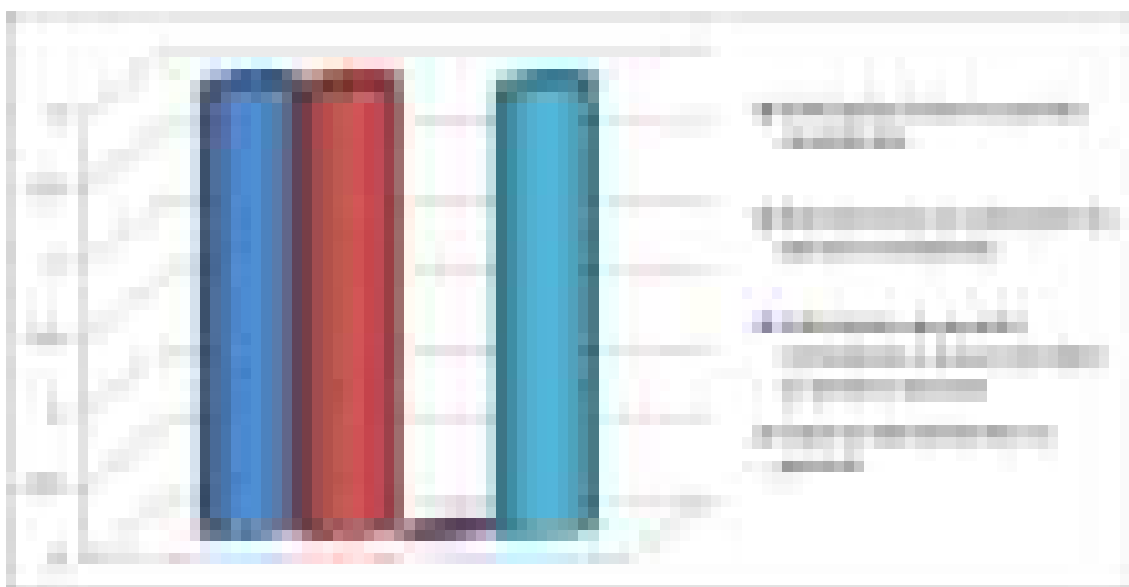
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

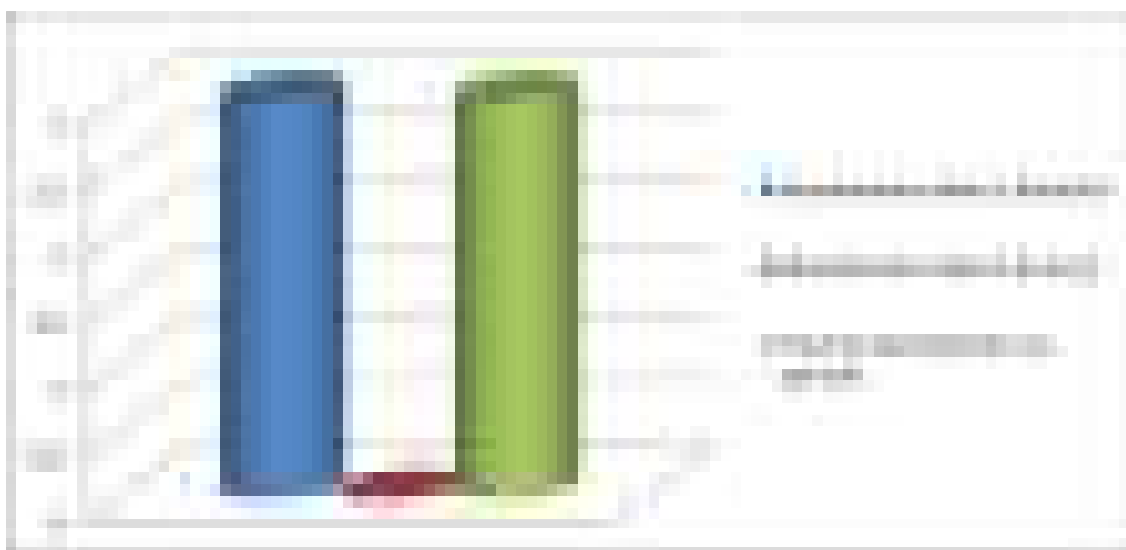
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	03
Atendimentos às solicitações do período considerado	03
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	03



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	03
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	03



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**4. MANUTENÇÃO**

O serviço de manutenção é realizado para melhorar o desempenho dos Sistemas, corrigindo falhas ou adequando-os a novos parâmetros.

Evento	Total
Solicitações de Manutenção feitas no período considerado	
Verificação de impressoras	
Convencionalmente ponto de rede	
<b>X</b>	Não houve solicitação de manutenção neste período

**5. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**SETEMBRO 2015**



## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

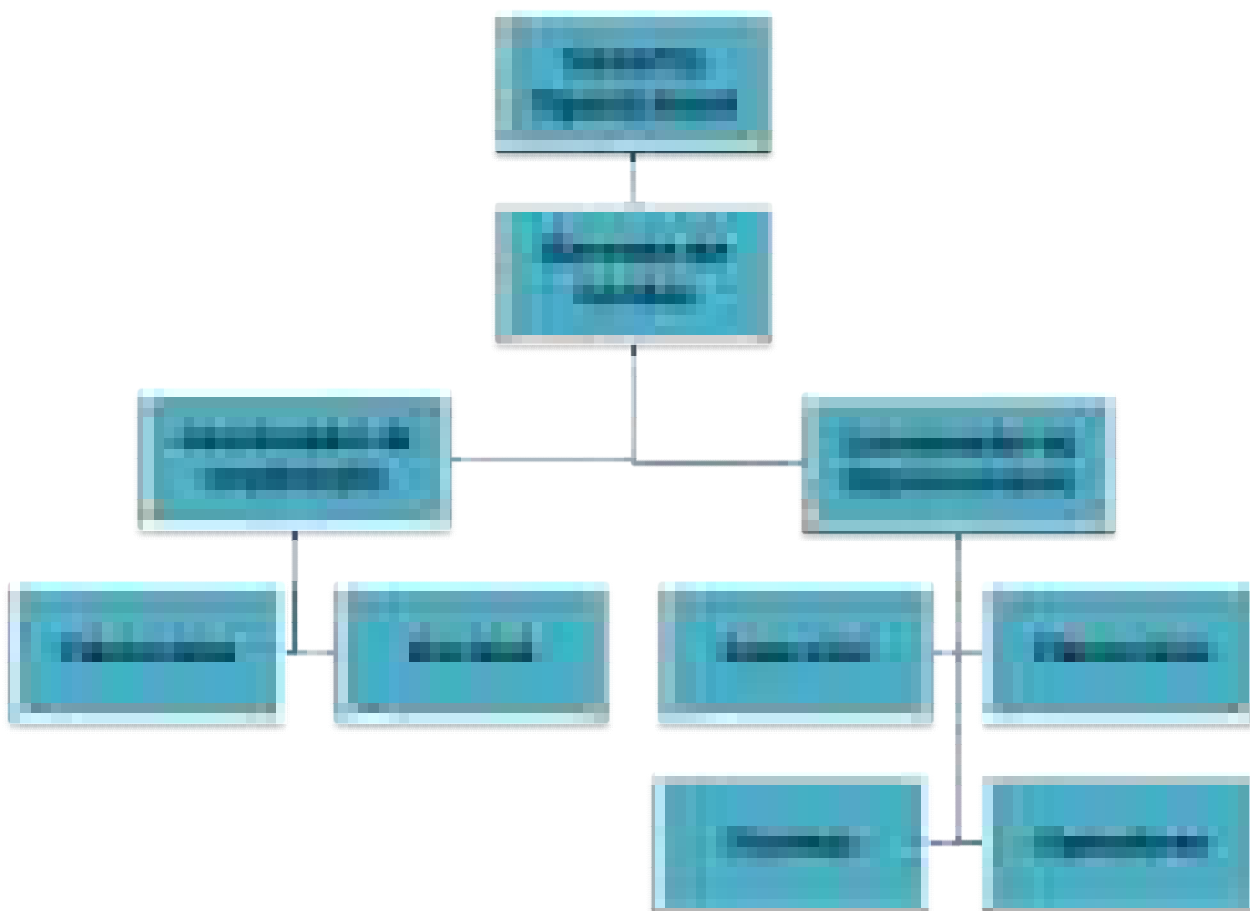
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **setembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK



## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 02 de setembro, conforme solicitação.

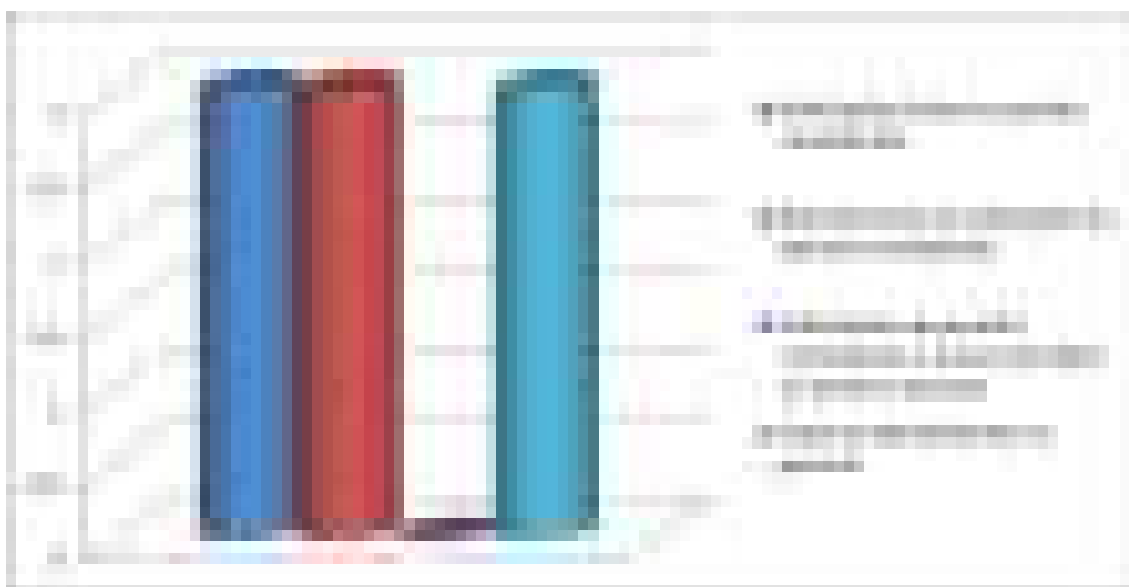
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

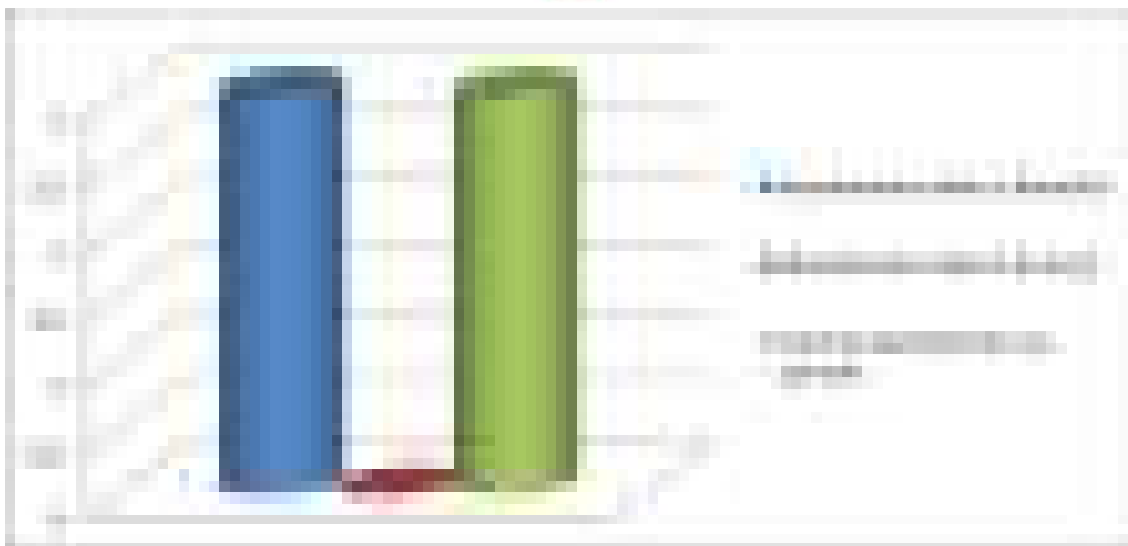
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	03
Atendimentos às solicitações do período considerado	03
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	03



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	03
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	03



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

**ATIVIDADES GERENCIAIS**

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

## REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**OUTUBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

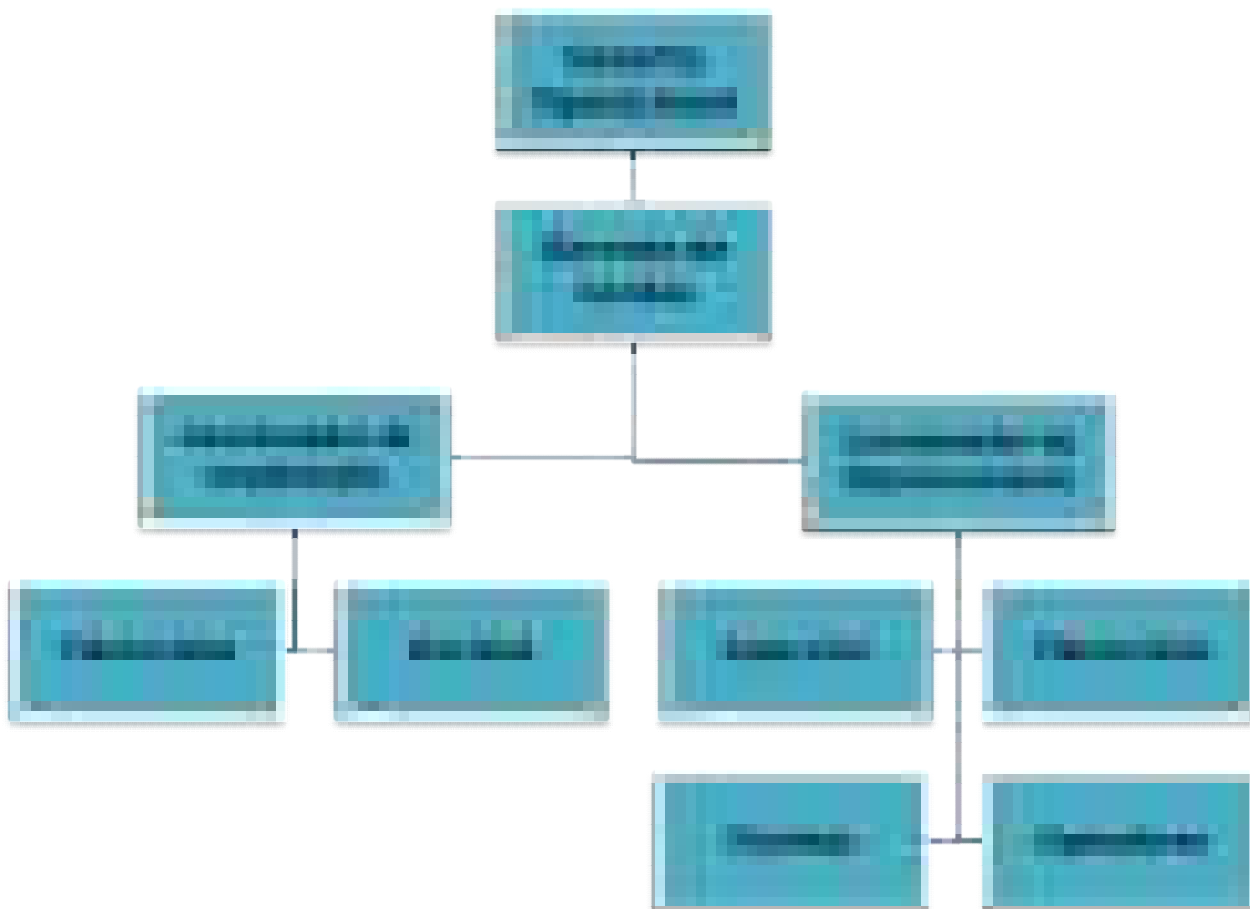
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **outubro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:



- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de agosto juntamente com as planilhas **UPA – atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 02 de setembro, conforme solicitação.

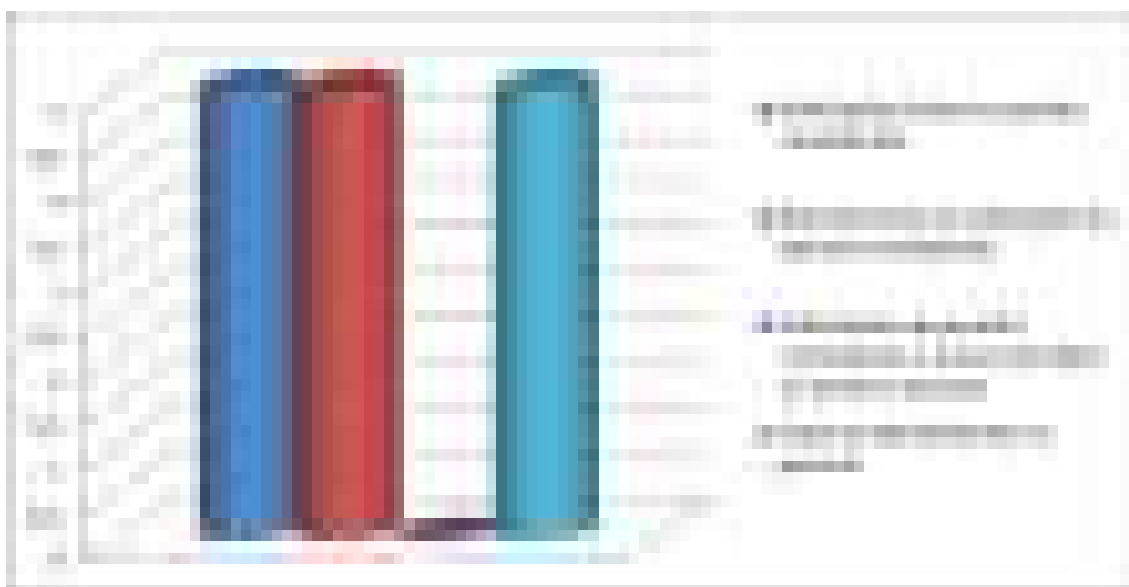
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

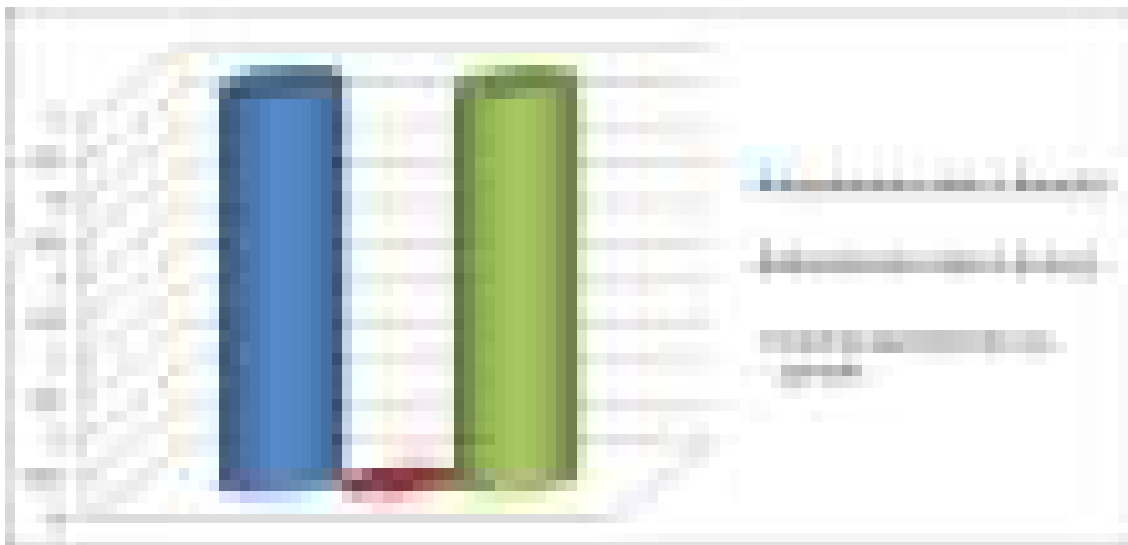
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	05
Atendimentos às solicitações do período considerado	05
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	05



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	05
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	05



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

**ATIVIDADES GERENCIAIS**



Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

## REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**NOVEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

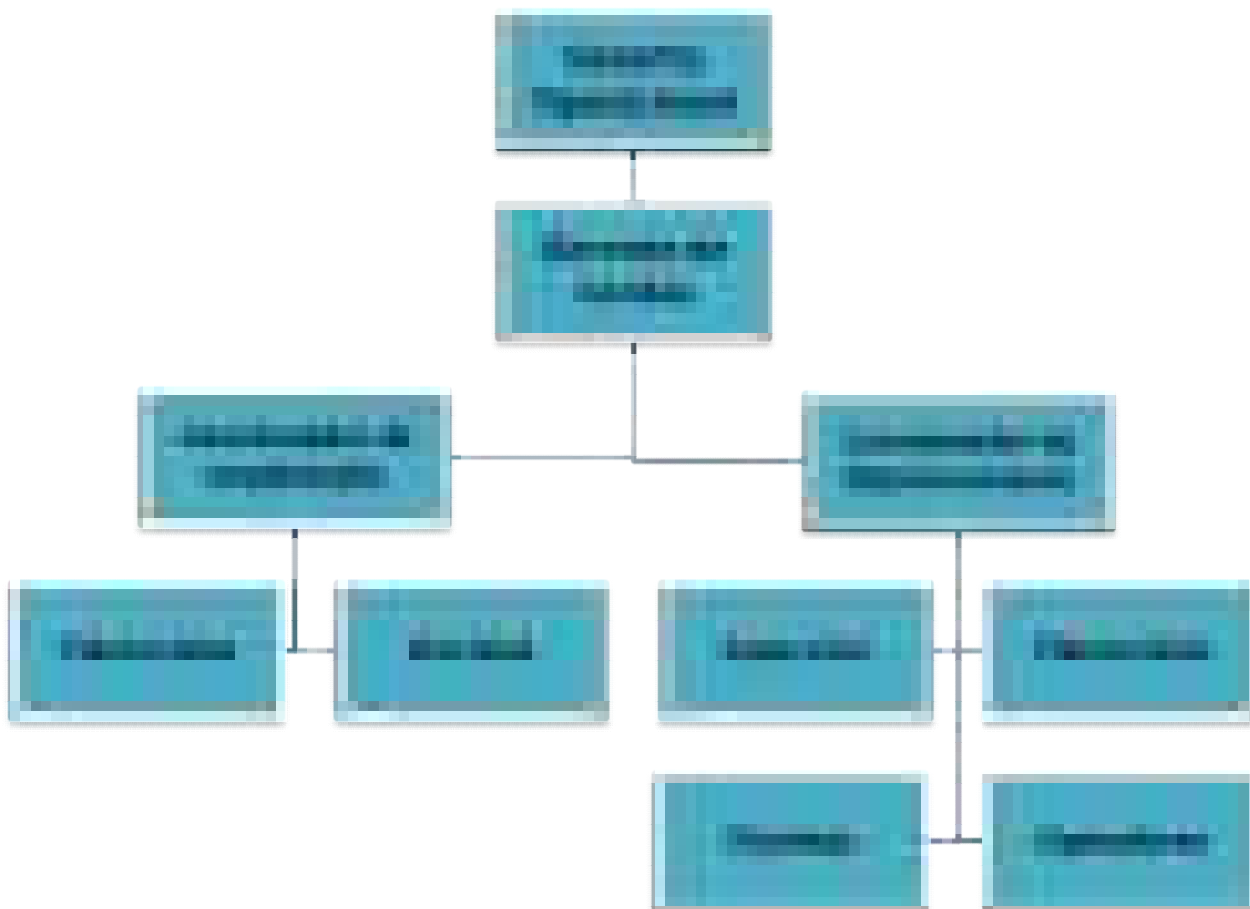
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **novembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.



## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de outubro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 06 de novembro, conforme solicitação.

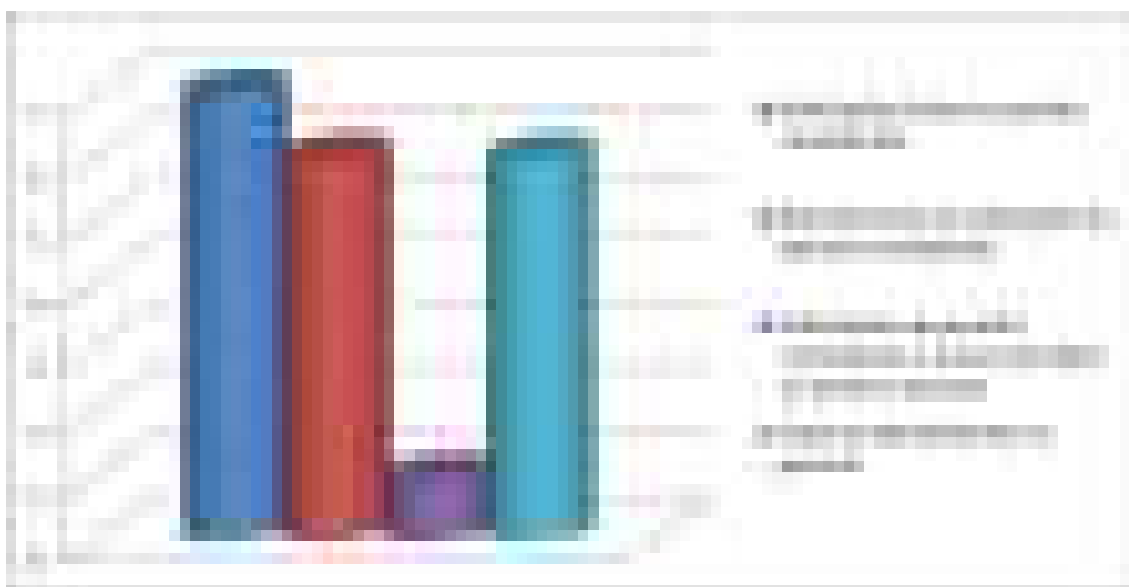
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

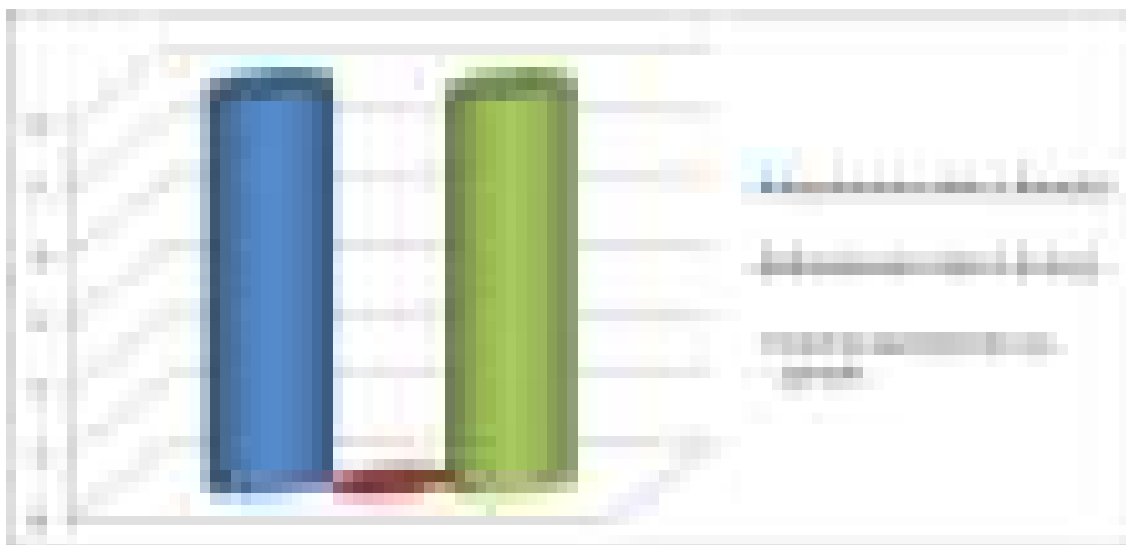
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	06
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	06



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	06
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	06



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
2. As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
3. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**3. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

**ATIVIDADES GERENCIAIS**

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

## REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS



**DEZEMBRO 2015**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto a **OSS LAGOS**, na Unidade de Pronto Atendimento **CAMPOS**, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores da **OSS LAGOS** ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pela **OSS LAGOS**, referem-se à competência de **dezembro de 2015** e são atinentes às entregas no período.

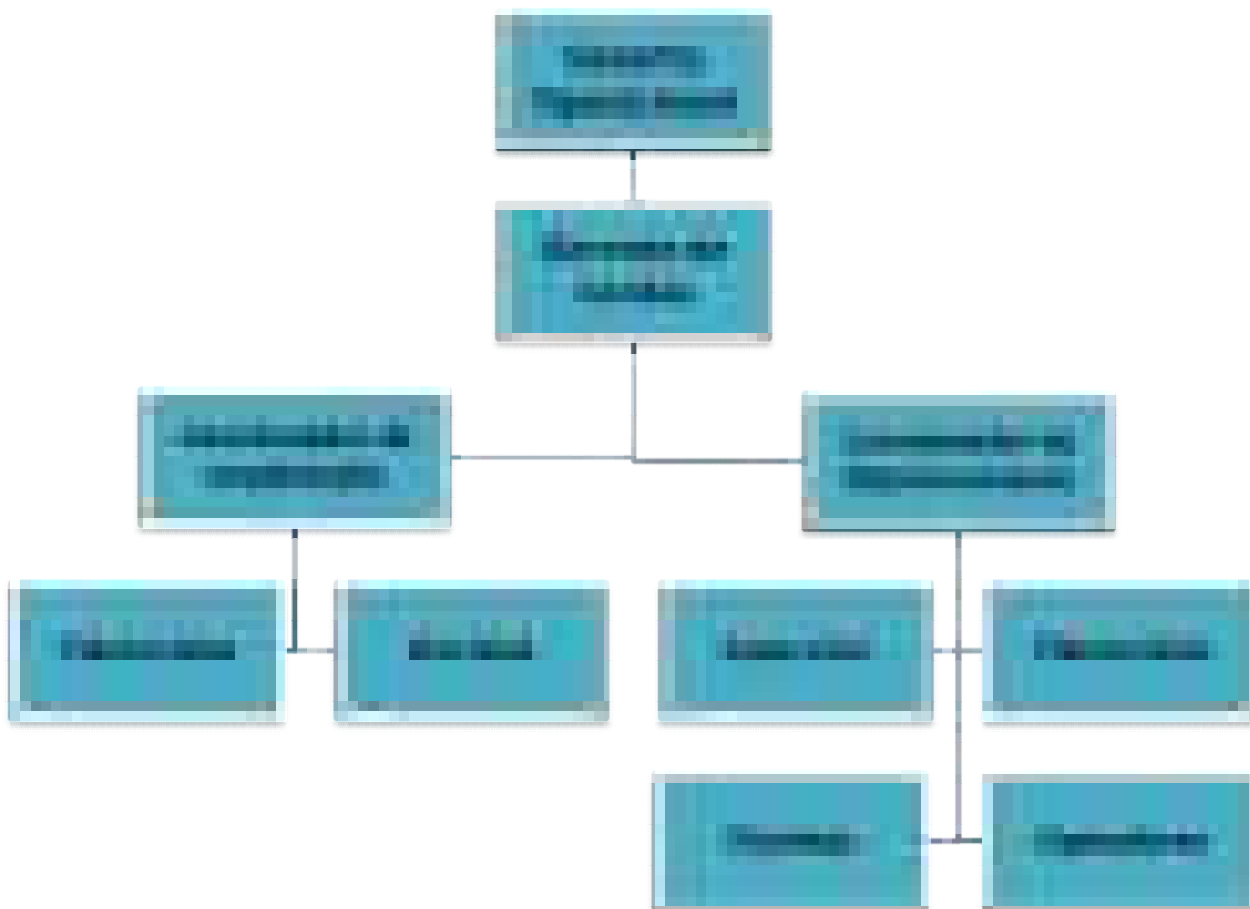


## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão da **OSS LAGOS** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



Onde:

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela licitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

- c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;
- c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;
- c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, segurança, inteligibilidade e integridade dos dados;
- d) Gerência de *Business Intelligence*:** Responsável pelo desenvolvimento de percepções e entendimentos a respeito dos dados, auxiliando no processo de tomada de decisões. Participa do Projeto UPA através de: **Coordenação INTUS e Coordenação Microstrategy.**
- e) Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:
- e.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;
- e.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Contrato nº 048/2012, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte e manutenção aos usuários do Sistema UPA 24H e INTUS (*Business Intelligence*) na Unidade São Gonçalo II.

### 2. SISTEMA UPA 24H

O Sistema UPA 24h® integra funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na Unidade até o seu encaminhamento ou alta.

Os módulos que compõem o Sistema são especificamente adequados aos padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipo de dados, informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde.

Trata-se de um Sistema multiusuário e arquitetura multinível, com seus módulos integrados e interligados, desenvolvidos para serem utilizados no ambiente web com processamento distribuído. Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos módulos: **Urgência e Emergência** – Versão 5.5.3.18, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado; **Gestão de Materiais** – Versão 2.12.26.

### 3. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 4. SUPORTE

O serviço corresponde ao suporte para sanar dúvidas relacionadas ao uso do Sistema UPA 24H ou para correções de problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros ou defeitos, identificados no funcionamento da solução, durante a vigência do contrato. Para a execução das atividades que compõem o serviço são disponibilizados atendimentos remotos (nível 1) ou caso não seja possível resolver remotamente o problema reportado, é providenciado o deslocamento de um técnico ao local (nível 2). O serviço trata de incidentes e atendimento de 1º e 2º nível, de acordo com os SLA estabelecidos no contrato, e com melhores práticas sugeridas por normas oficiais.

Características dos Níveis:

- a) Primeiro Nível (Remoto): Dúvidas de utilização do sistema e operações simples de navegação;
- b) Segundo Nível: A operação de um ambiente de produção em uso está seriamente comprometida, ou aspectos importantes de suas operações estão sendo afetados negativamente pelo desempenho inadequado do Sistema;

O suporte remoto é disponibilizado 24x7 através dos seguintes canais de acionamento:

- a) E-mail de Acionamento de Suporte TI das UPA 24h – (Service Desk 24horas): [suporte.upa@ecosistemas.com.br](mailto:suporte.upa@ecosistemas.com.br);

- b) Telefone de Acionamento de Suporte TI da UPA 24h: (21) 3849.6240.

## 5. MANUTENÇÃO

O Serviço de Manutenção atende ao suporte de nível 2, gerenciando os Sistemas e compreendendo:

- a) Manutenção Corretiva: Atividade que contempla a identificação e eliminação de defeitos de funcionalidades dos Sistemas;
- b) Manutenção Preventiva: Atividade que visa prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- c) Manutenção Adaptativa: Atividade que contempla a melhoria da qualidade e à adequação das funcionalidades dos Sistemas a novas regras de negócio, a nova legislação e/ou a novas tecnologias.

## 6. TREINAMENTO

O serviço de treinamento visa assegurar que todos os profissionais envolvidos no uso dos Sistemas estejam capacitados, de acordo com o nível de necessidade de acesso. Dessa forma, a capacitação se dá atendendo as prioridades estabelecidas pela Gestão da OSS LAGOS.

- a) Treinamento para Gestores: Se caracteriza pelo repasse de todas as funcionalidades dos Sistemas para os gestores, de acordo com seu interesse de uso;
- b) Treinamento para os demais Usuários: Se caracteriza pelo repasse das funcionalidades dos Sistemas, de forma direcionada para seu uso, de acordo com a classificação de acesso determinada pelos gestores da **OSS LAGOS**. A atividade demonstra ao usuário a importância da utilização dos Sistemas, de maneira a que possam utilizá-los com agilidade e eficácia.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

## 5. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando “*in loco*” sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

## 6. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK
Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK

	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

**a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque**

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

## 7. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da OSS LAGOS;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

### 1. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a OSS LAGOS.

OS indicadores referentes ao período de outubro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a OSS LAGOS em 06 de novembro, conforme solicitação.



Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 2. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	
Atendimentos às solicitações do período considerado	
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	
Total de Atendimentos no período	

### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	
Total de Atendimentos no período	

<b>X</b>	Não houve atendimento neste período
----------	-------------------------------------

### Observações:

- Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;
- As solicitações de nível 1 não atendidas deveu-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
- As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

## 3. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da OSS LAGOS. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de treinamentos para novos usuários do Sistema, realizados no período.	
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de treinamentos realizados agendados no período anterior	
Total de treinamentos agendados para o próximo período	
Total de treinamentos no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizados treinamentos no período
----------	--

## ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da OSS LAGOS irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da OSS LAGOS, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS DOS GOYTACAZES



**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 ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Campos dos Goytacazes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

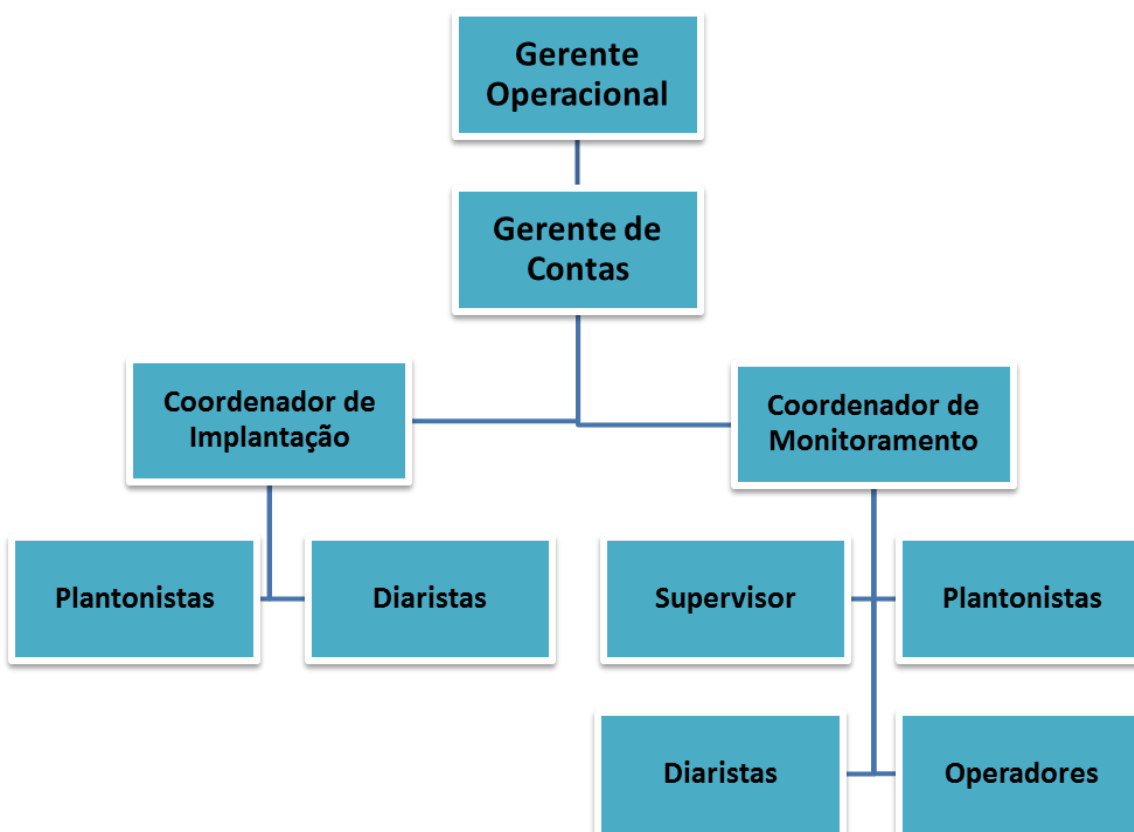
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **janeiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **INSTITUTO DOS LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Campos dos Goytacazes.

#### 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 Campos dos Goytacazes, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, 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 Campos dos Goytacazes: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **01 de janeiro a 31 de janeiro de 2016**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de dezembro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 06 de janeiro, conforme solicitação.

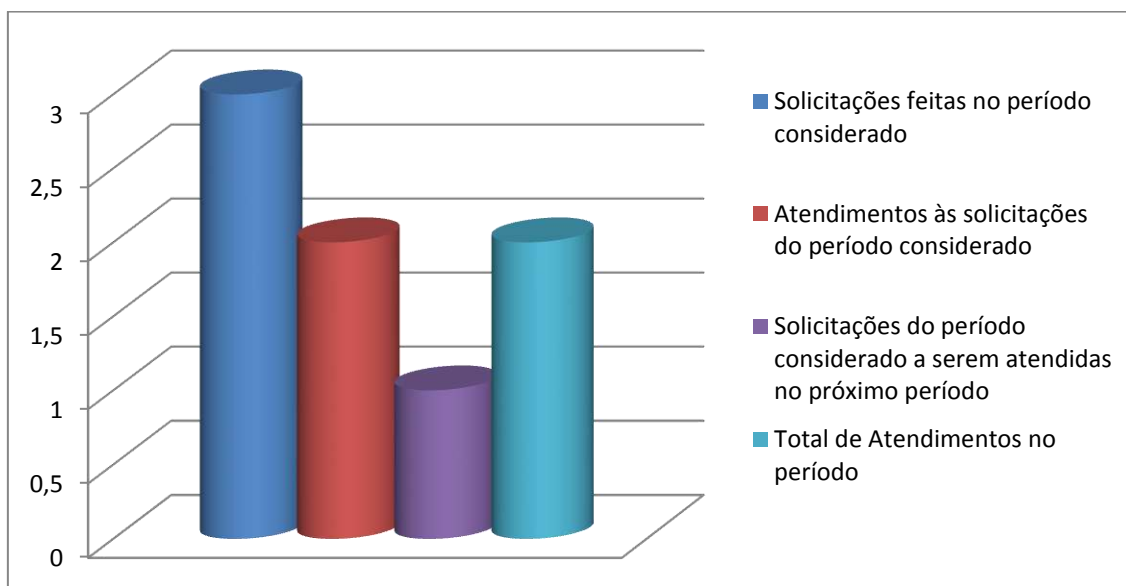
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	03
Atendimentos às solicitações do período considerado	02
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	02

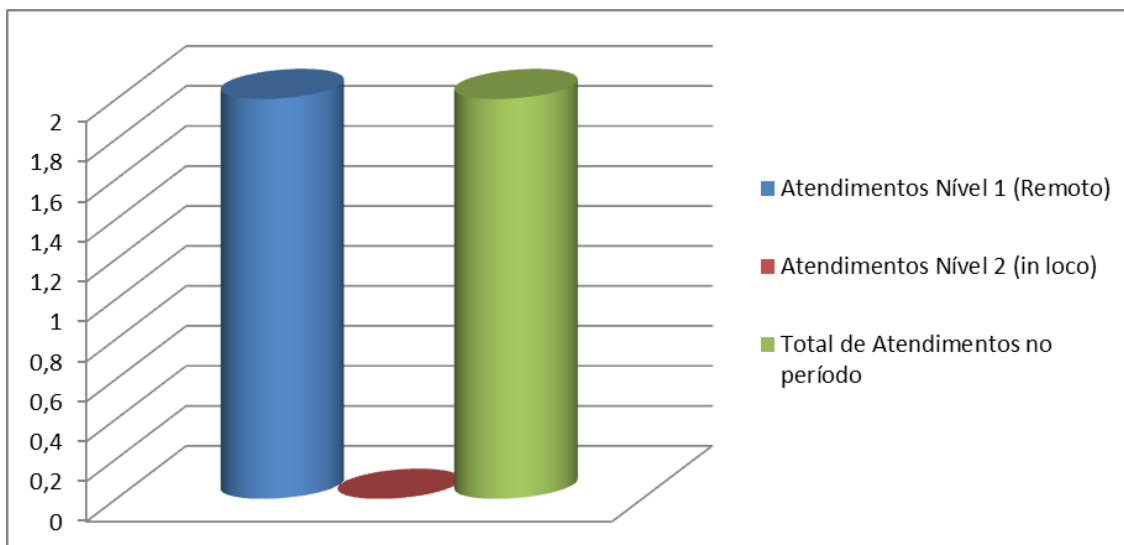


### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	02
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	02

Não houve atendimento neste período
-------------------------------------





### Observações:

1. As solicitações de nível 1 não atendidas deve-se ao fato de que as mesmas foram realizadas nos últimos minutos do período considerado;
2. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

## 7. TREINAMENTO

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor da INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapitações realizadas no período	
Total de Recapitações realizados agendados no período anterior	
Total de Recapitações agendados para o próximo período	
Total de Recapitações no período:	

<b>X</b>	Não Foram realizadas Recapitações no período
----------	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão da INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS DOS GOYTACAZES



**FEVEREIRO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Campos dos Goytacazes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

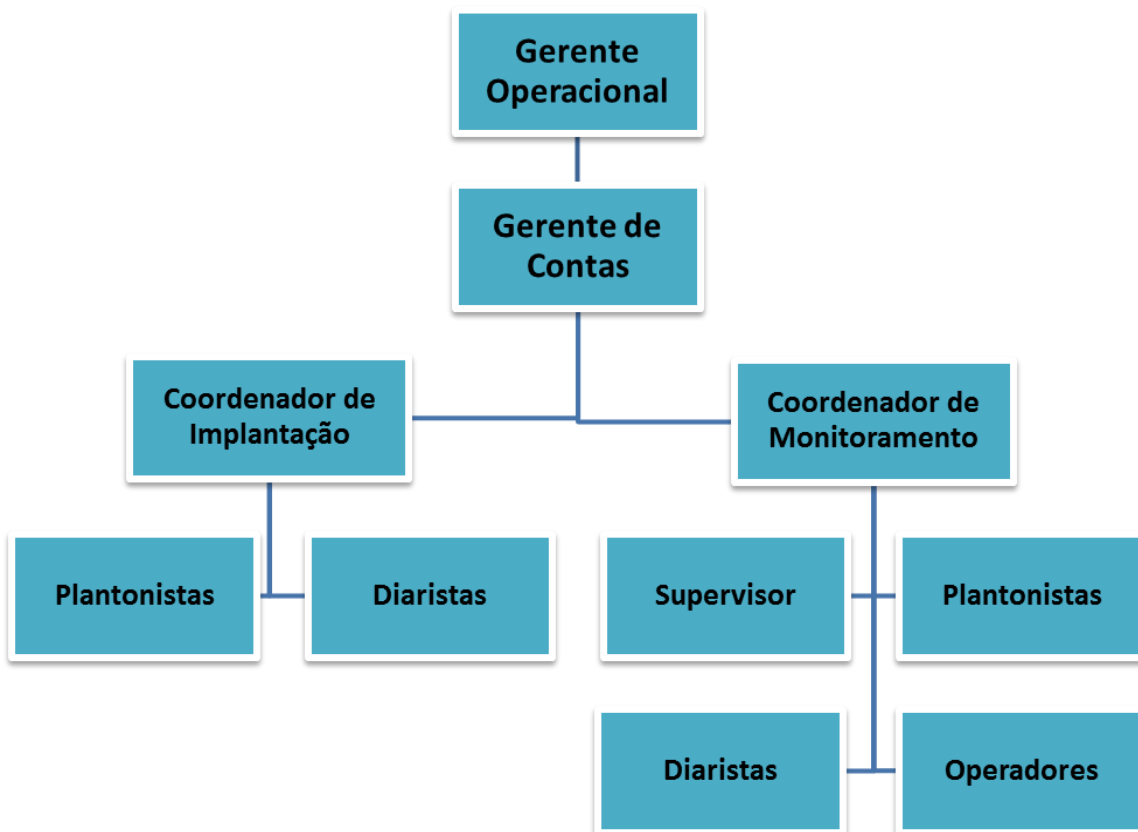
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **fevereiro de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **INSTITUTO DOS LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.



## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Campos dos Goytacazes.

#### 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 Campos dos Goytacazes, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, 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 Campos dos Goytacazes: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período de **01 de fevereiro a 29 de fevereiro de 2016**, neste período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
X	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de janeiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 04 de fevereiro, conforme solicitação.



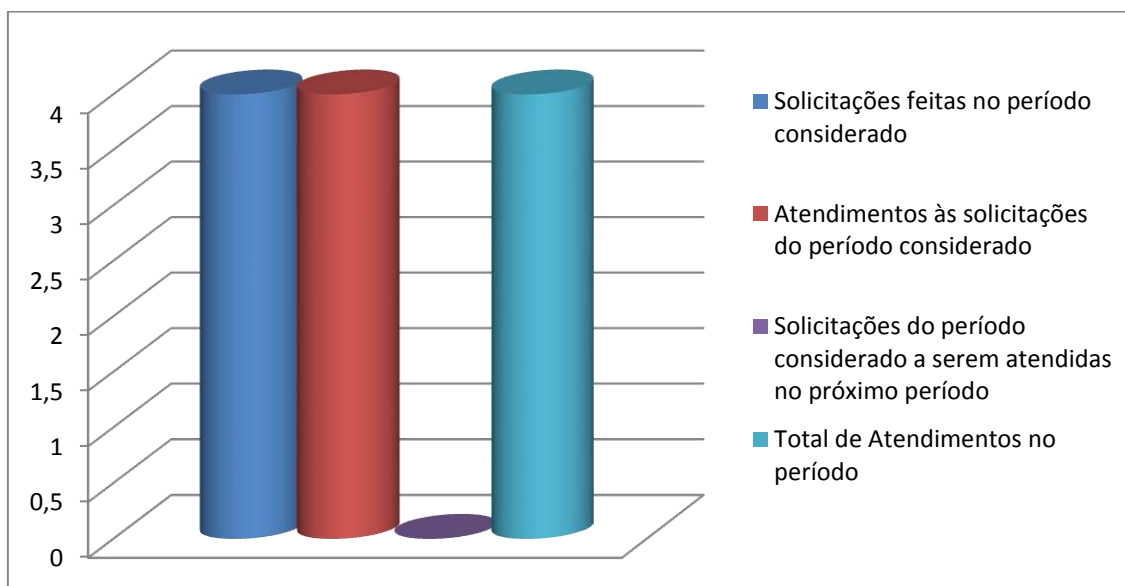
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

### a) Por Atividade

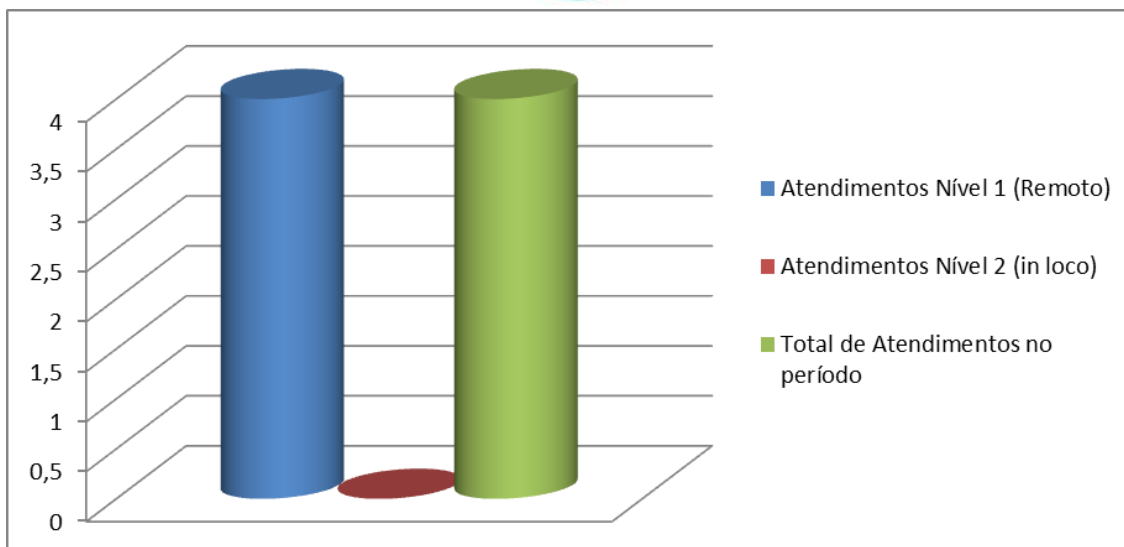
Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	04
Atendimentos às solicitações do período considerado	04
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	04



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	04
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	04

Não houve atendimento neste período
-------------------------------------



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de 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
----------	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS DOS GOYTACAZES



**MARÇO 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Campos dos Goytacazes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

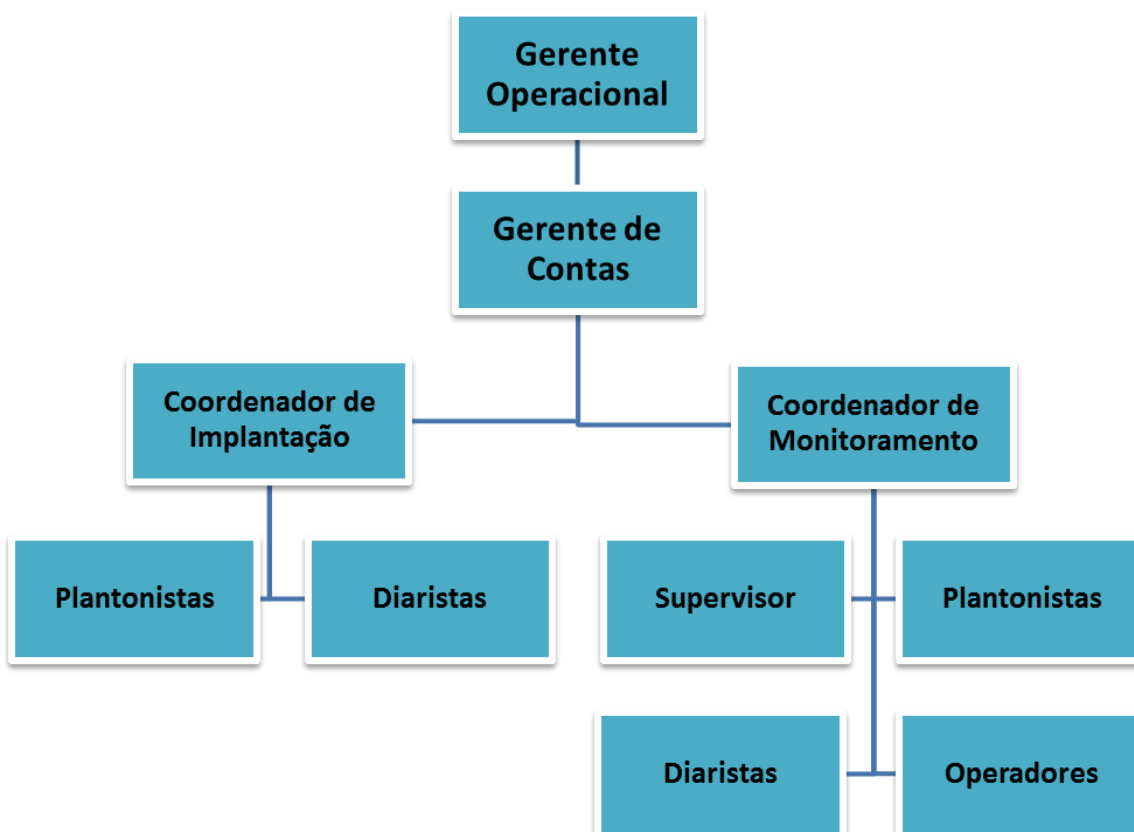
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **março de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **INSTITUTO DOS LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA



**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.



c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Campos dos Goytacazes.

#### 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 Campos dos Goytacazes, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

**a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;

**a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;

**a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, 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 Campos dos Goytacazes: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK

Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema Klinikos. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK



#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de fevereiro juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 06 de março, conforme solicitação.

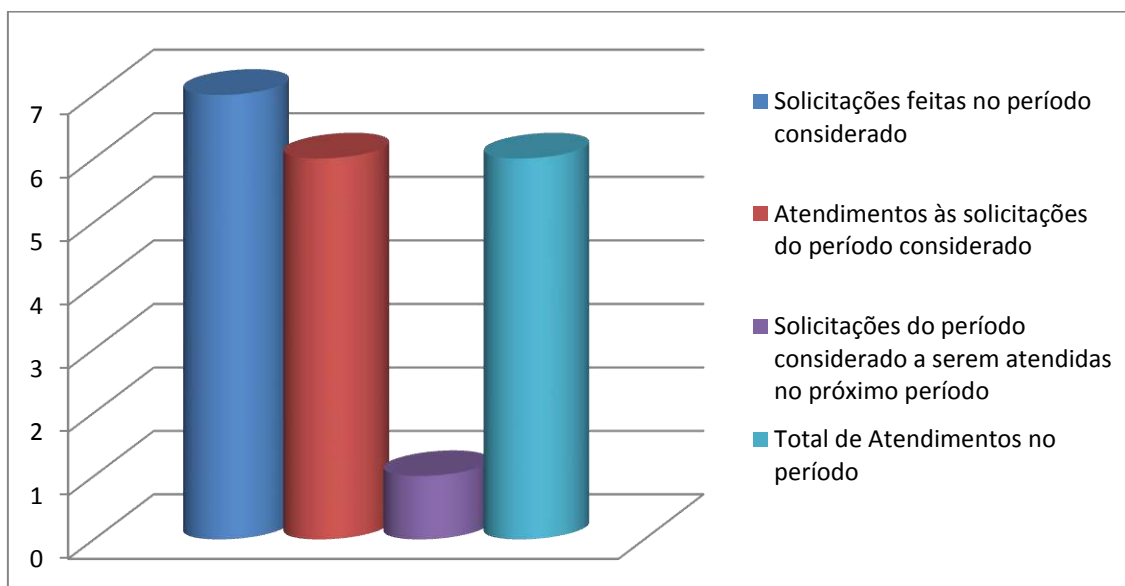
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

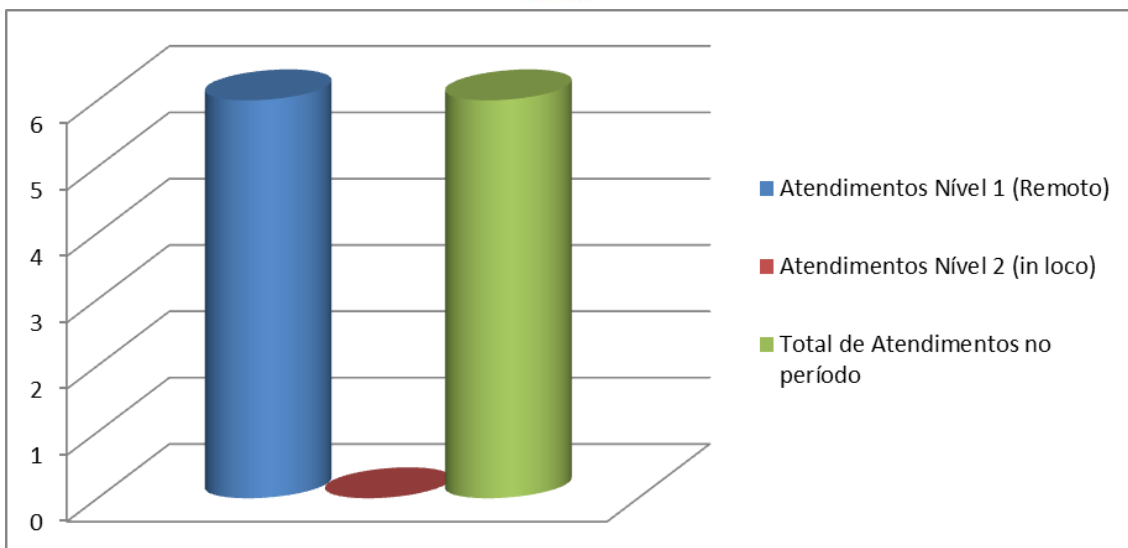
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	07
Atendimentos às solicitações do período considerado	06
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	01
Total de Atendimentos no período	06



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	06
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	06



**Observações:**

1. As demais (nível 2) não realizadas, necessitam de intervenções da equipe de apoio operacional, já que se constituem de processos afetos à áreas específicas.

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de 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
----------	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.

# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO UPA CAMPOS DOS GOYTACAZES



**ABRIL 2016**

## APRESENTAÇÃO

Esse Relatório Técnico Mensal tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pela **ECO – EMPRESA DE CONSULTORIA E ORGANIZAÇÃO EM SISTEMAS E EDITORAÇÃO LTDA.** junto ao **INSTITUTO DOS LAGOS RIO**, na Unidade de Pronto Atendimento de Campos dos Goytacazes, considerando as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO.

A apresentação dessas ações em forma de relatório também busca subsidiar as tomadas de decisão gerencial, possibilitando aos gestores do Instituto dos LAGOS RIO ter acesso a todas as dimensões das atividades desenvolvidas pela ECO Sistemas.

Para melhor exposição e visualização das atividades, o relatório terá um resumo dos serviços contratados e descrição das atividades desenvolvidas durante o mês, acompanhada de gráficos, do período e consolidados, que apresentam os resultados obtidos pela unidade. Ao final, estão anexados os Documentos Normativos (DN) que comprovam a realização das atividades descritas.

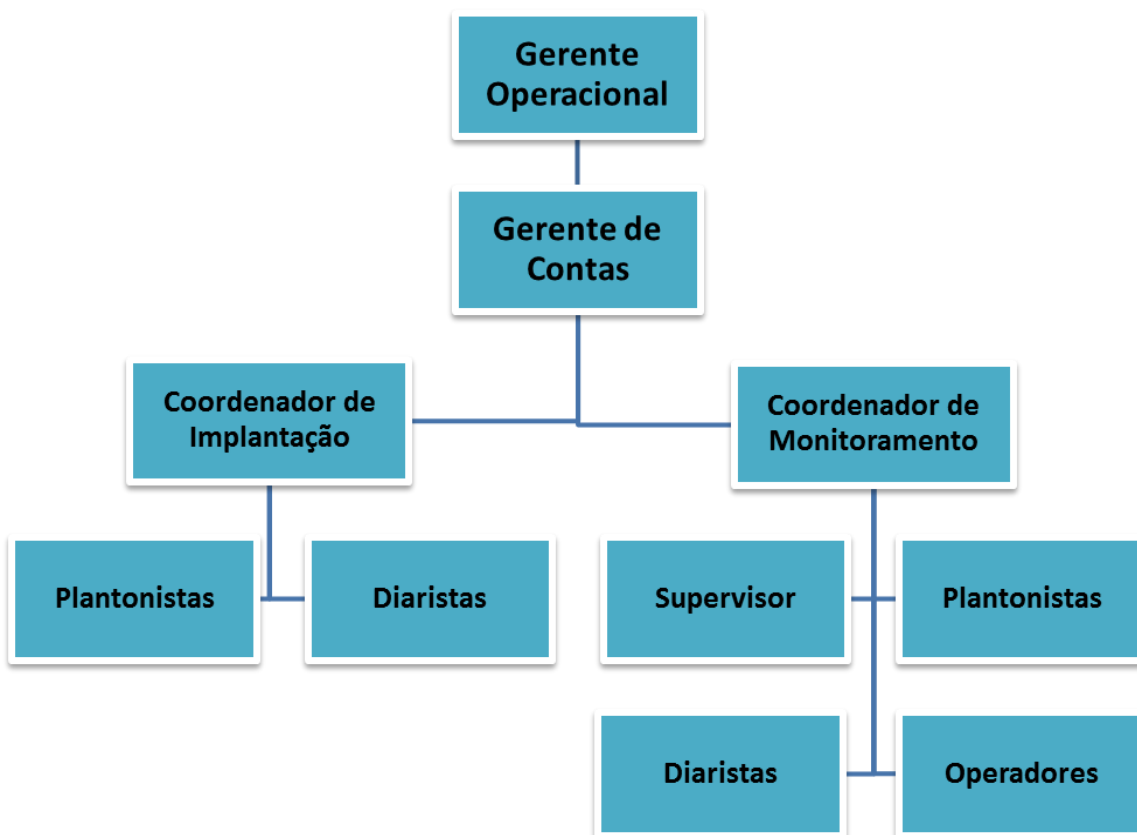
As atividades que consideram as diretrizes do processo de contratação, tendo como base o Termo de Contrato, firmadas entre as partes na forma e condições relacionadas ao perfil de gestão estabelecido pelo Instituto dos LAGOS RIO, referem-se à competência de **abril de 2016** e são atinentes às entregas no período.

## ORGANOGRAMA DO CONTRATO

Com base no Guia PMBOK, a ECO Sistemas vem desenvolvendo seus serviços de suporte, manutenção, treinamentos, monitoramento e customizações de maneira a garantir a utilização dos Sistemas pelo usuário final (gestor e profissionais), cumprindo os objetivos para o qual eles foram adquiridos. Os serviços têm como finalidade acompanhar a utilização dos Sistemas, de maneira a garantir a efetividade do uso; apoiar a equipe de gestão do **INSTITUTO DOS LAGOS RIO** na obtenção de relatórios gerenciais e avaliação de resultados; treinamento de novos usuários; capacitação da equipe, entre outras ações que se mostrem necessárias ao bom desempenho dos Sistemas, na busca dos objetivos assistenciais.

A continuidade dos serviços conta com uma EQUIPE DIRETA (conforme organograma) e com uma EQUIPE OPERACIONAL, composta por profissionais da Gerência de Produção, Gerência de Desenvolvimento, Gerência de *Business Intelligence*, Gerência de Banco de Dados e Gerência de Infraestrutura, de forma remota e/ou como apoio de suporte local.

### 1. EQUIPE DIRETA





**Onde:**

**Gerência Operacional:** Responsável pela operacionalização do Contrato;

**Gerência de Contas:** Responsável pelo planejamento e gestão do Contrato;

**Coordenação de Implantação:** Responsável pela execução do startup do Contrato e por dar apoio a Coordenação de Monitoramento, sempre que a situação exija;

**Coordenação de Monitoramento:** Responsável pelo monitoramento e avaliação do Projeto (Contrato).

## 2. EQUIPE DE APOIO OPERACIONAL

a) **Gerência de Produção:** Gerenciamento do ambiente de produção das unidades, mantendo suas demandas. Participa do Projeto UPA através de:

a.1) **Service Desk:** Gerencia as demandas advindas dos usuários das unidades (SUPORTE), através de uma central de atendimento telefônico e conta de e-mail, realizando atendimento de nível 1 e direcionando os atendimentos de nível1;

a.2) **Distribuição:** Gerenciamento de releases, garantindo versão única e estável para cada Sistema;

a.3) **Gestão de Configuração:** Realiza a gestão dos ambientes de cada unidade, com o objetivo de garantir a estabilidade dos Sistemas.

b) **Gerência de Desenvolvimento:** Responsável pelo desenvolvimento e evolução dos Sistemas. Participa do Projeto UPA através de:

b.1) **Analista de Negócios:** Responsável pela elicitação de requisitos dos Sistemas e cuidado para que os mesmos não percam suas características fundamentais, em virtude de demandas específicas;

b.2) **Desenvolvedor:** Responsável pela evolução ou correção de bugs dos Sistemas.

c) **c.1) Gerência de Banco de Dados:** Responsável pelo planejamento de métricas e capacidade, e de propostas de melhorias de segurança. Participa do Projeto UPA através de:

**c.1) Instalação:** Responsável pela instalação, configuração, atualização e documentação SGBD;

**c.2) Monitoramento:** Responsável pelos ajustes dos parâmetros de monitoramento, avaliação de desempenho e identificação de necessidade de correções;

**c.3) Administração de Dados e Administração de Apoio Externo:** Responsáveis pela acessibilidade, seguridade, inteligibilidade e integridade dos dados;

d) **Gerência de Infraestrutura:** Responsável pelo gerenciamento da infraestrutura. Participa do Projeto UPA através de:

**d.1) Coordenação Técnica:** Responsável pelos projetos técnicos, monitoramento e suporte;

**d.2) Coordenação de Operação:** Responsável pela operação, com a definição de logística de redes.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

### 1. O CONTRATO

Aditivo 048/2012 ao Contrato celebrado, com escopo de fornecimento pela ECO Sistemas de serviços de suporte/manutenção aos usuários do Sistema “UPA 24H” e “INTUS” (*Business Intelligence*) na Unidade Campos dos Goytacazes.

#### 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 Campos dos Goytacazes, estão contemplados os fluxos de Urgência e Emergência, Radiologia, Cadastro e Faturamento, como seguem:

- a.1. Urgência e Emergência:** Estruturado em conformidade com as políticas do Programa de Humanização do Atendimento – PNH/MS, que prevê o acolhimento e classificação de risco dos pacientes;
- a.2. Radiologia:** O módulo gerencia as requisições de exames advindas dos módulos assistenciais, internação, urgência e emergência e do ambulatório da unidade e de unidades referenciadas;
- a.3. Cadastro:** Controla a geração do número de prontuário, possui funcionalidade de verificação de homônimos, busca de endereços e pesquisa de pacientes por critérios como nome, nome da mãe, data de nascimento, prontuário, CNS, dentre outros;

**a.4. Faturamento:** As informações de produção ambulatorial e hospitalar, geradas por automação de processos e registros efetuados ao longo dos atendimentos, são apropriadas pelo módulo de faturamento para o fechamento das contas de BPA-C, BPA-I (SIA/SUS), APAC e AIH (SIH/SUS), obedecendo aos critérios e regras definidas pelo DATASUS/MS.

#### Observação:

- a) Contempla o fluxo *Paperless Full* em sua totalidade, com as seguintes versões dos fluxos: **Urgência e Emergência** – versão 5.5.3.53, com a integração do Protocolo Dengue Internalizado;

#### b. Módulo STOK

Administração de materiais, desde processos como requisição online dos usuários a compras de acordo com a Lei Federal 8666 e controle de insumos de uma unidade ou até da rede. Assim, como o Módulo KLINIKOS, o STOK foi concebido de forma articulada. O Projeto contempla os seguintes fluxos:

**b.1. Movimentação:** Controle de todas as movimentações individuais, as entradas e as saídas dos Insumos em uso pela Administração.

**b.2. Inventário:** Constitui-se em uma ferramenta de importância fundamental para o aperfeiçoamento dos controles internos do almoxarifado, mitigando riscos de perdas, proporcionando maior acuracidade nos custos e atendendo de forma eficiente às Normas de referência.

A versão do Módulo STOK em produção da Unidade é a “Versão 2.12.26”.

#### 1.2.2. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE

O ambiente de *business intelligence* (BI) transforma dados em informações para a tomada de ação gerencial, possibilitando a criação de indicadores importantes na área assistencial e na área de aquisição e controle de materiais, insumos e medicamentos.

### 1.3. ATIVIDADES OBJETO DO CONTRATO

- **Implantação:** Para o contrato com as Organizações Sociais, a implantação corresponde ao serviço de operação assistida complementar realizada quando da necessidade de atualizações de profissionais decorrentes, principalmente, da alta rotatividade de recursos humanos nas Unidades, em virtude de liberação e instalação de novas versões pela ATI/SES.
- **Manutenção:** O serviço de manutenção visa manter o ambiente operacional (fluxo de informações e ambiente de produção) nas condições adequadas de operacionalização dos Sistemas de Informação.
- **Suporte Técnico:** O contratado atende ao serviço de Suporte Técnico Remoto Nível 1, 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 Campos dos Goytacazes: [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 do Instituto dos LAGOS RIO.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

A operacionalização do projeto refere-se a uma rotina de visitas operacionais (supervisão), monitoramentos remotos e treinamentos, cujos registros subsidiam a elaboração deste documento, tanto em nível operacional como gerencial. Cabe ressaltar, a realização de adaptações dos Sistemas e/ou melhorias sempre que há mudanças nas legislações ou mudança de versões e a geração mensal de indicadores.

### 2. VISITAS OPERACIONAIS

As visitas operacionais são eventos de rotina realizados para avaliar as condições técnicas e operacional do Sistema UPA 24H. No período não houve visitas operacionais.

Durante as visitas, além da observação dos atendimentos a chamados e de verificação de necessidades adicionais de intervenção dos técnicos da empresa, como reforços de treinamentos, por exemplo, a equipe realiza monitoramento do Sistema, verificando "in loco" sua atuação em produção no período, considerando cada um dos setores e área dos módulos que o compõe. Setores e áreas consideradas:

### 3. SISTEMA UPA 24H

Resultado referente às avaliações da utilização do Sistema UPA 24H em produção na unidade.

#### a.1) Módulo: Urgência e Emergência

Setor	Abas	Status
Acolhimento	Acolhimento	OK
Registro	Cadastro	OK
	Registro	OK
	Contingencia	OK
Classificação de Risco	Classificação de Risco	OK
Serviço Social	Atendimento Social	OK
Radiologia	Solicitações	OK
	Laudos	OK



Laboratório	Requisição	Sem integração com o Sistema KLINIKOS. Devido a problemas contratuais com o Laboratório, conforme já informado a Gestão da OS.
	Triagem de amostra	
	Resultado	
	Monitoração	
Sala de Medicação	Registros de Enfermagem	OK
	Plano Terapêutico	OK
	Pedidos do Posto	OK
	Consulta Pedido do Posto	OK
	Devolução / Descarte do Posto	OK
	Coleta de Exames	OK
Consultórios e Observações (Vermelha, Amarelo Adulto e Pediátrico)	Detalhe	OK
	Receita	OK
	Prescrição	OK
	Apoio Diagnóstico e Terapêutico	OK
	Evolução	OK
	Parecer	OK
	Estorno	OK
	Histórico	OK
	Atestado e Declaração	OK
Sala de Procedimento	Registro	OK
Sala de Sutura	Registro	OK
Direção Geral	Fila de Administração	OK
	Relatórios	OK

#### a.2) Módulo: Gestão de Materiais e Estoque

Setor	Módulos	Status
Almoxarifado	Movimentação / Inventário	OK
Farmácia	Movimentação / Inventário	OK

#### 4. RESULTADO DAS VISITAS OPERACIONAIS

Resultado referente às avaliações das condições do Sistema UPA 24H em produção na Unidade.

##### b.1) Visita no período

	Nesse período a supervisão observou a necessidade de manutenções das estações de trabalho;
	Houve a solicitação de orientações pertinentes Aos sistemas, prontamente atendida pela equipe da ECO Sistemas;
	Houve a solicitação de futuros treinamentos, com a equipe de supervisão agendando as providências para o próximo dia de visita de supervisão;
	Houve a solicitação de abertura de chamados, com a equipe da supervisão se comprometendo a discutir a ocorrência com os profissionais das gerências pertinentes, com posterior encaminhamento de documento conclusivo ao grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO;
<b>X</b>	Não foram observadas ocorrências que necessitassem da interferência da equipe de supervisão para atendimento.

#### 5. SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

A Unidade não conta com servidor para hospedagem do Sistema INTUS (BI). Para que a prestação de contas não seja impactada, a equipe de BI da Eco Sistemas gera mensalmente os Indicadores **SES 01** e **SES 02** e os encaminha para a INSTITUTO DOS LAGOS RIO.

OS indicadores referentes ao período de março juntamente com as planilhas **UPA – Atendimentos Acima do Limite**, contendo a relação dos pacientes cujo tempo de espera para atendimento médico não foi considerado para o calculo dos indicadores e **UPA – Atendimentos com Risco Amarelo Acima da Meta (30 Minutos)**, contendo a relação dos pacientes classificados como amarelo consultório com tempo de espera acima de 30 (trinta) minutos foram enviados a INSTITUTO DOS LAGOS RIO em 06 de abril, conforme solicitação.

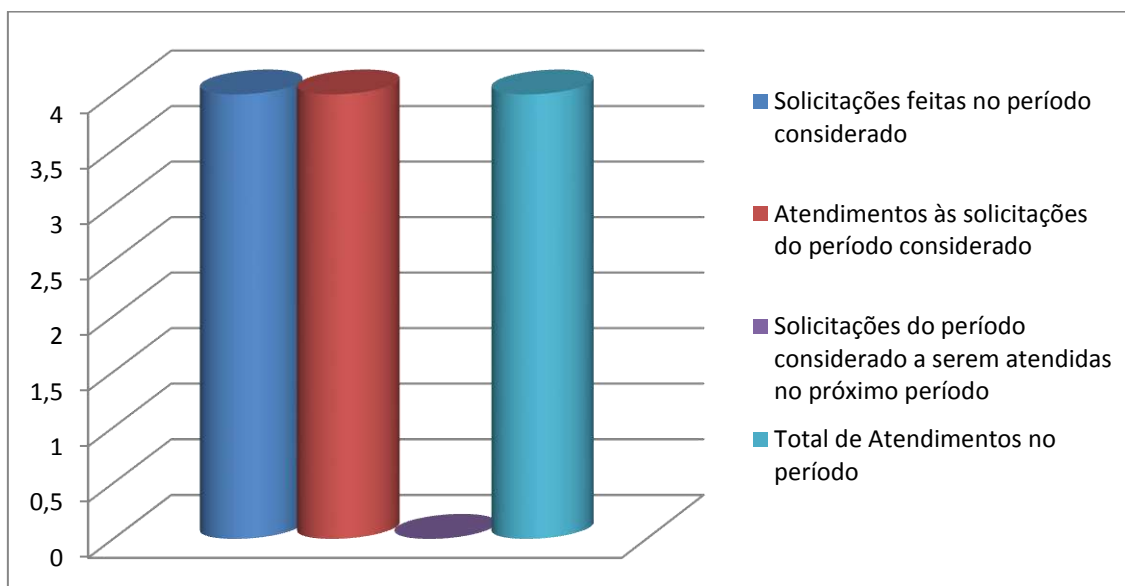
Evento	Total
Relatórios Técnicos Gerenciais gerados no período	05

## 6. SUPORTE

Nesse item se apresenta o resultado obtido no período considerado, das solicitações e atendimentos feitos pelo serviço de Suporte.

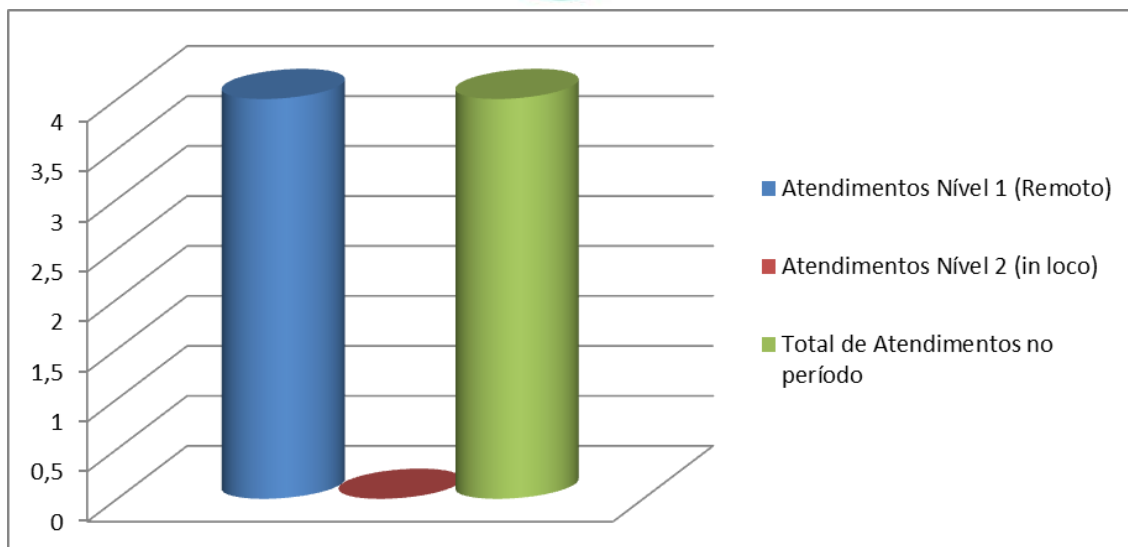
### a) Por Atividade

Evento	Total
Solicitações feitas no período considerado	04
Atendimentos às solicitações do período considerado	04
Solicitações do período considerado a serem atendidas no próximo período	00
Total de Atendimentos no período	04



### b) Por Nível de Atendimento

Atendimento	Total
Atendimentos Nível 1 (Remoto)	04
Atendimentos Nível 2 ( <i>in loco</i> )	00
Total de Atendimentos no período	04



**Observações:**

1. Foram realizados 100% das solicitações feitas no período;

**7. TREINAMENTO**

Os treinamentos são realizados, de modo geral, de acordo com as solicitações de capacitações feitas pelo grupo gestor do INSTITUTO DOS LAGOS RIO. Porém, a equipe de Supervisão da ECO Sistemas observa, durante as visitas operacionais (monitoramento), necessidades de capacitações e/ou reforços de treinamento.

Resultado do Período:

Evento	Total
Total de Recapacitações realizadas no período	
Total de 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
----------	--

## 8. ATIVIDADES GERENCIAIS

Essas atividades têm potencial de subsidiar as decisões que a gestão do INSTITUTO DOS LAGOS RIO irá tomar em relação ao projeto. Servem para identificar situações e/ou analisar opções de aperfeiçoamento, com o intuito de estabelecer o alinhamento ou melhorias ao projeto.

### REALIZAÇÕES DO PERÍODO

As atividades gerenciais são realizadas através de Reuniões, que é a ferramenta de comunicação que facilita as tomadas de decisões, através de entendimentos de metas e objetivos.

Evento	Total
Reuniões Gerenciais realizadas no período	Não se aplica

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o cuidado ao paciente e sem dúvida a razão de ser de qualquer serviço de saúde e é nele que o usuário concentra as suas expectativas, as Unidades de Pronto Atendimento devem estar adequadas às necessidades e a condição desse usuário, de forma delineada, abrangente e colaborativa.

É com essa certeza e com base nas premissas do SUS, que todas as atividades realizadas são concernentes ao objeto contratado e sua eficiente realização conta com a parceria da INSTITUTO DOS LAGOS RIO, além de uma equipe técnica empenhada em atender o cliente-usuário para quaisquer dúvidas geradas.

A Eco Sistemas tem continuado seus serviços com o apoio e envolvimento dos gestores da Unidade e de seus colaboradores, imprescindíveis atores para que sejam alcançados todos os objetivos deste Projeto, os quais vão além do uso de Sistemas de Informação, mas está atrelado ao compromisso do bem servir, da humanização e da integralidade dos cuidados assistenciais.