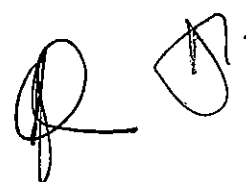


Relatório Anual
Execução Técnica e
Orçamentária
Exercício 2019
Período de janeiro a dezembro

Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde
CROSS

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	2
2 OBJETIVO	3
3 PRODUÇÃO	3
4 REALIZAÇÕES	5
4.1 Regulação Médica das Urgências Inter-Hospitalares.....	5
4.1.1 Regulação Médica em Saúde Mental.....	6
4.1.2 Regulação Microrregional.....	7
4.2 Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia.....	9
4.3 Regulação de Reabilitação.....	9
4.4. Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS.....	10
4.5Atendimento e agendamento conforme demandas específicas da SES – SP	12
4.6Corujão da Saúde.....	13
4.7Regulação do transporte inter-hospitalar e TRS – Móvel.....	15
4.8Monitoramento da operação do transporte ao SVOC.....	15
4.9Gestão de Pessoas.....	16
4.10Monitoramento Ambulatorial.....	17
4.11Monitoramento Hospitalar.....	17
4.12Gestão Administrativa.....	18
4.13Gestão da Infraestrutura.....	18
4.14Gerenciamento de Informação.....	19
4.15Demonstrações Contábeis e Resultados.....	20
4.15.1 Demonstrativo Contábil Operacional – janeiro a junho de 2019	21
4.15.2 Demonstrativo Contábil Operacional – julho a dezembro de 2019	22
4.15.3 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – janeiro a junho de 2019	23
4.15.4 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – julho a dezembro de 2019	24
5. CONCLUSÃO	25



1 INTRODUÇÃO

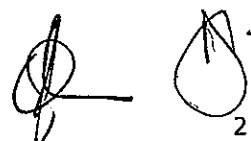
Em 02 de agosto de 2010 a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde foi criada por meio do Decreto 56.061.

Em 03 de agosto de 2015, decorrente da convocação pública no Diário Oficial do Estado de São Paulo, Resolução SS-48 de 20/05/2015, foi firmado contrato renovando a parceria entre a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo - Seconci - SP, publicado no D.O.E. – Poder Executivo – Seção I – pág. 74, de 05 de agosto de 2015, para o gerenciamento da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS, com vigência de cinco anos, dando continuidade à operacionalização das atividades relacionadas à disponibilização monitorada dos agendamentos de consultas, exames, procedimentos e regulação dos atendimentos às urgências médicas inter-hospitalares, entre outros serviços de saúde.

Em conformidade com o Termo de Retirratificação 01 e 02 de 2019 a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS operacionalizou as regulações médicas das urgências inter-hospitalares no estado, deu suporte para onze Centrais de Regulação, disponibilizando o sistema informatizado, Portal CROSS, como ferramenta para a regulação em suas respectivas regiões de saúde. Treinou unidades executantes e solicitantes, capacitando usuários para utilização do Portal CROSS e ofereceu suporte técnico 24 horas a esses usuários.

Tendo como missão - *“Viabilizar o acesso do cidadão ao serviço de saúde mais adequado à sua necessidade, no tempo oportuno, assegurando a equidade e a integralidade da assistência, de acordo com as diretrizes definidas e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo”* - na centralidade de seu planejamento e ação, a CROSS consolidou a implantação da regulação médica das urgências nas microrregiões e a regulação médica inter-hospitalar em saúde mental, abrangendo todo o estado, com exceção da capital.

Focada em sua visão – *“Ser reconhecida como a central de regulação de acesso de total abrangência no estado de São Paulo, com qualidade e resolubilidade”* - a CROSS implantou a regulação inter-hospitalar na CIR de Bragança Paulista, disponibilizando o Portal CROSS, capacitando a equipe e fornecendo suporte técnico



2

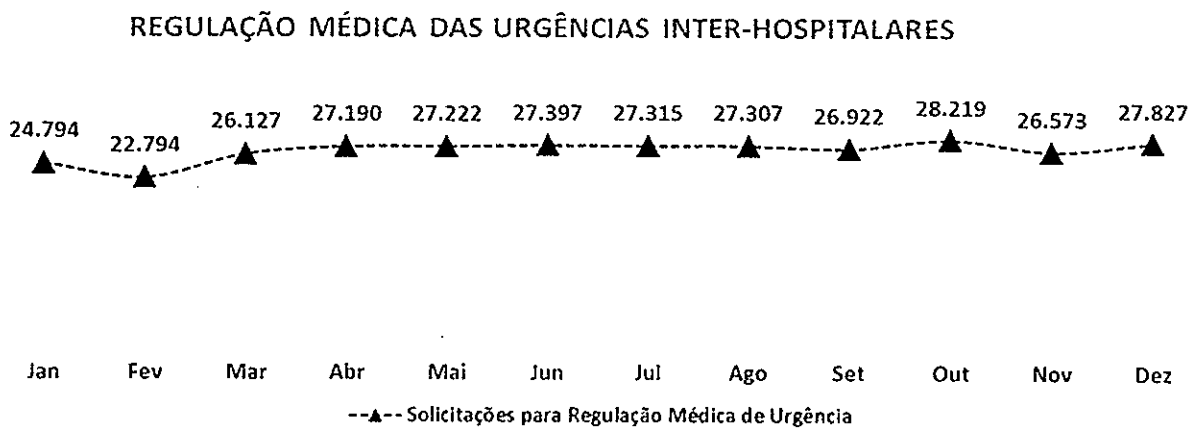
ao SAMU regional de Bragança. Também deu início à regulação dos recursos da Rede de Reabilitação Lucy Montoro em 8 das 17 unidades do Estado.

Em atendimento ao projeto especial da SES-SP, a CROSS transferiu, em maio deste ano, as atividades anteriormente executadas no edifício Andraus para a nova estrutura construída anexa ao edifício da Secretaria. Sendo assim, demonstrou que o caminho trilhado até aqui, exercido com os valores: *“ética, confiabilidade, transparência, humanização, inovação e equidade”*, tem sido de significativa relevância, consolidando o papel desta central, como ferramenta estratégica para a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

2 OBJETIVO

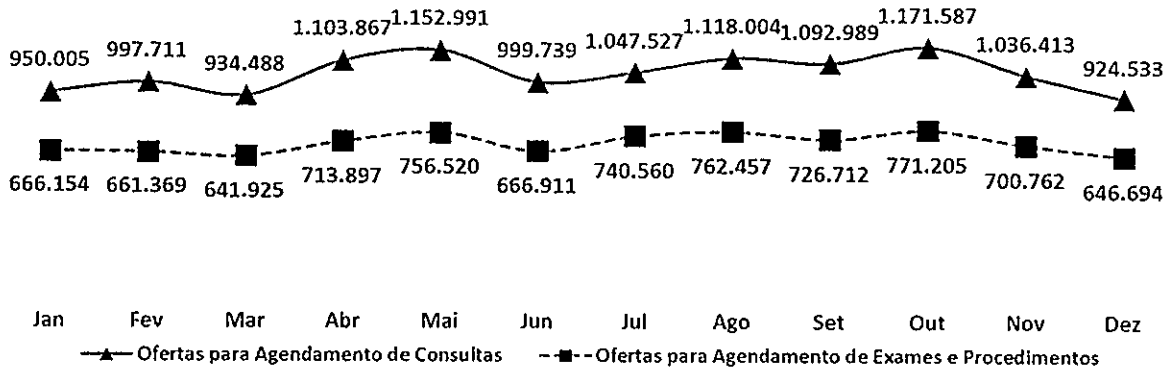
Este relatório tem como objetivo demonstrar a produção da Regulação Médica das Urgências inter-hospitalares, do Monitoramento Ambulatorial e das demais atividades realizadas na CROSS, no período de janeiro a dezembro de 2019.

3 PRODUÇÃO



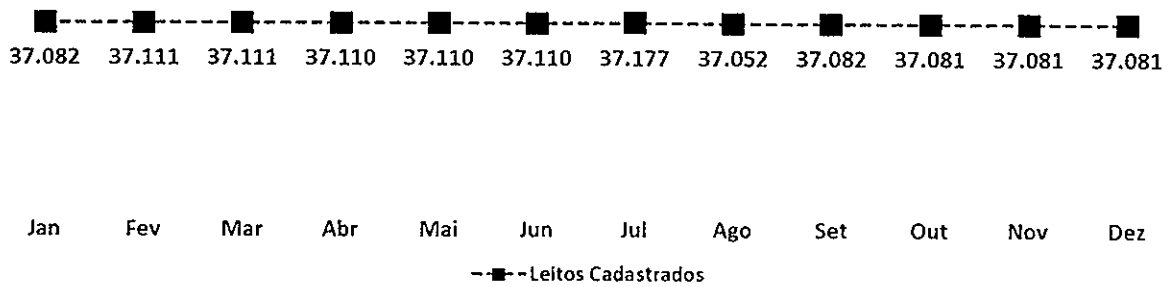
Fonte: Portal CROSS, MRU.

OFERTA DE CONSULTAS E EXAMES/PROCEDIMENTOS



Fonte: Portal CROSS, MRA.

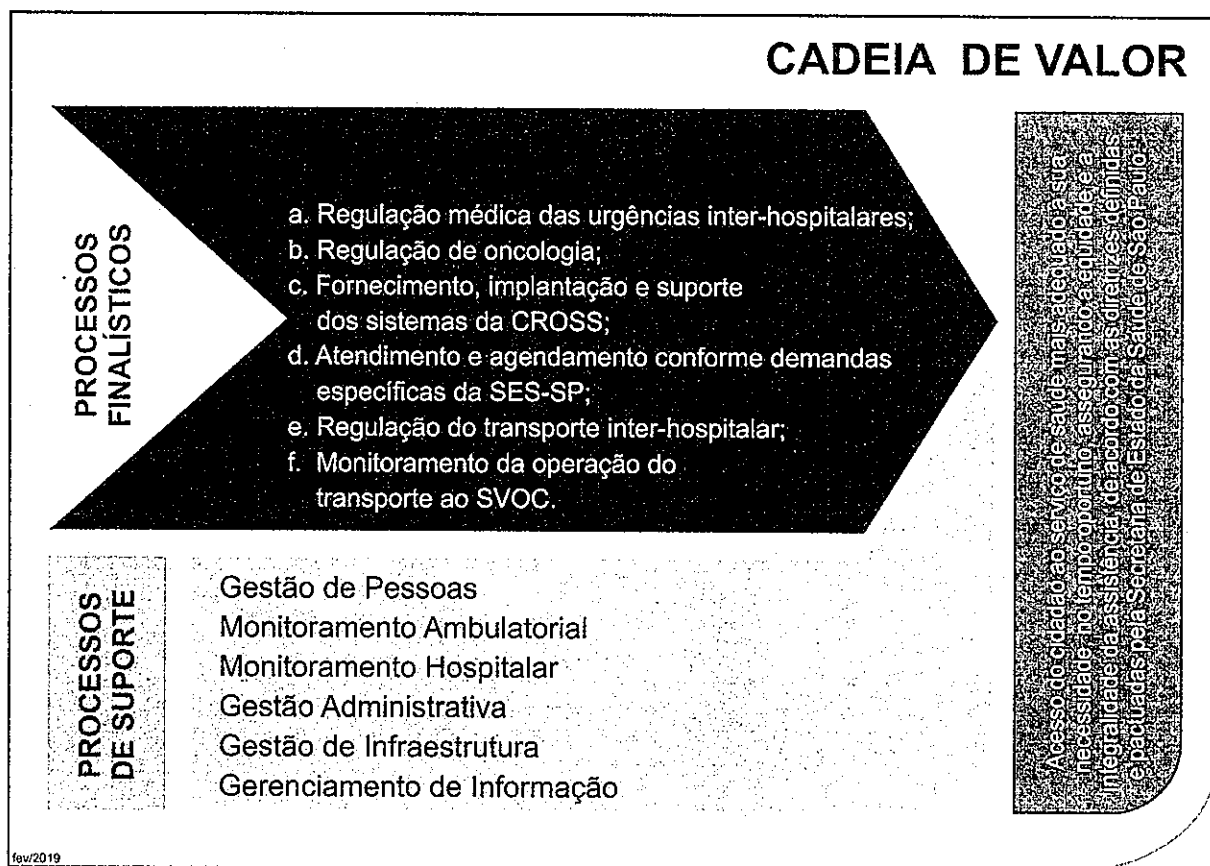
LEITOS CADASTRADOS NO PORTAL CROSS



Fonte: Portal CROSS, MRL e MRL-AIH.

4 REALIZAÇÕES

Todo trabalho realizado pela equipe CROSS, na busca pela concretização da sua missão, está estruturado em sua cadeia de valor, representada graficamente:

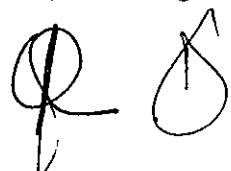


As realizações do período serão apresentadas sob essa estrutura, a começar pelos seus processos finalísticos:

4.1 Regulação Médica das Urgências Inter-Hospitalares

A ampliação da abrangência do Portal CROSS, ano a ano, se reflete no volume de regulações médicas das urgências registradas no sistema, com aumento no mesmo período, de 275.435 em 2018 para 319.687 em 2019, incremento de 16,06%.

O aprimoramento do processo de regulação é uma busca constante da equipe CROSS para qualificar as solicitações recebidas e definir os critérios para a regulação

 5

médica das urgências inter-hospitalares relativas, nas especialidades de ortopedia, cardiopatia congênita, saúde mental e outras.

Essas regulações têm como premissa: pacientes internados, que receberam o primeiro atendimento, estão estabilizados e não se encontram em risco iminente de morte, mas o local não dispõe dos recursos necessários para a conclusão do tratamento. O volume de casos regulados em 2019 com essas características foi de 36.854, com média mensal de 3.071 casos.

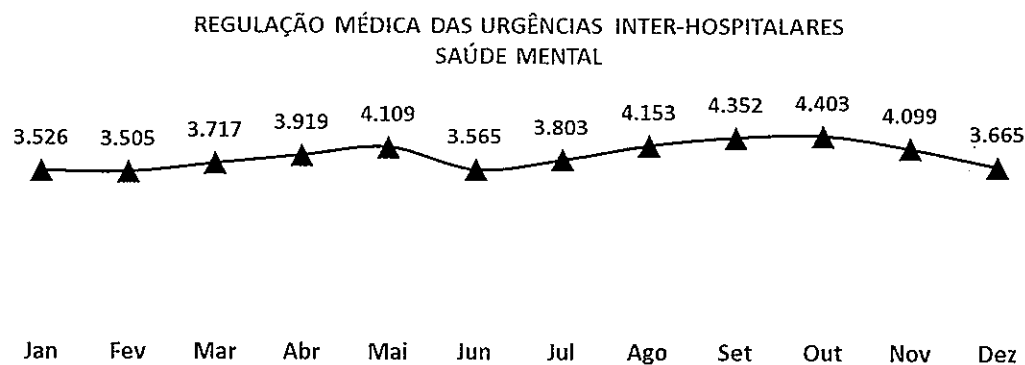
Desse total, foram recebidas 727 solicitações para cirurgia cardíaca infantil decorrentes de cardiopatia congênita, com média mensal de 61 regulações. O processo de regulação desses casos passa por aprimoramento constante, aumentando a integração da rede e, conseqüentemente, a efetividade do processo com melhoria na qualidade e redução do tempo médio de regulação, de 17,6 dias em 2016, para 8 dias em 2019.

4.1.1 Regulação Médica em Saúde Mental

O processo de regulação médica em saúde mental, iniciado no segundo semestre de 2016, se consolidou em 2019 abrangendo todo o estado, com exceção da RRAS 6 - município de São Paulo.

Com equipe de médicos psiquiatras exclusivamente dedicados a analisar a demanda e buscar os recursos mais adequados, o volume de solicitações recebidas atingiu seu pico máximo no mês de outubro, com 4.403 regulações.

Ao todo, 46.816 regulações foram realizadas, com crescimento de 29,6% em relação ao mesmo período do ano anterior (36.120 regulações).



Fonte: Portal CROSS, MRU.

4.1.2 Regulação Microrregional

Considerando que cada região de saúde do estado é composta por uma ou mais microrregiões, que por sua vez são compostas por unidades de saúde ligadas em rede para fins de referência e contrarreferência, foi criada a regulação microrregional, em todo o estado, para fortalecer as redes regionais, oferecendo suporte na relação das unidades de menor complexidade com suas respectivas referências regionais imediatas, visando total transparência por meio do registro das regulações no Portal CROSS.

Locais implantados:

- DRS I – Grande São Paulo
 - a. CIR Rota dos Bandeirantes;
 - b. CIR Alto do Tietê;
 - c. CIR São Paulo;
 - d. CIR Mananciais;
 - e. CIR Franco da Rocha.

- DRS III – Araraquara
 - a. CIR Central do DRS III;
 - b. CIR Central Oeste do DRS III;
 - c. CIR Coração do DRS III;
 - d. CIR Norte do DRS III.

- DRS IV – Baixada Santista
 - a. Litoral Sul (Itanhaém, Mongaguá e Peruíbe).

- DRS VI – Bauru
 - a. CIR Polo Cuesta.

- DRS VII – Campinas
 - a. CIR Jundiaí;
 - b. CIR Bragança Paulista;

- DRS VIII – Franca;
 - a. CIR Alta Mogiana;



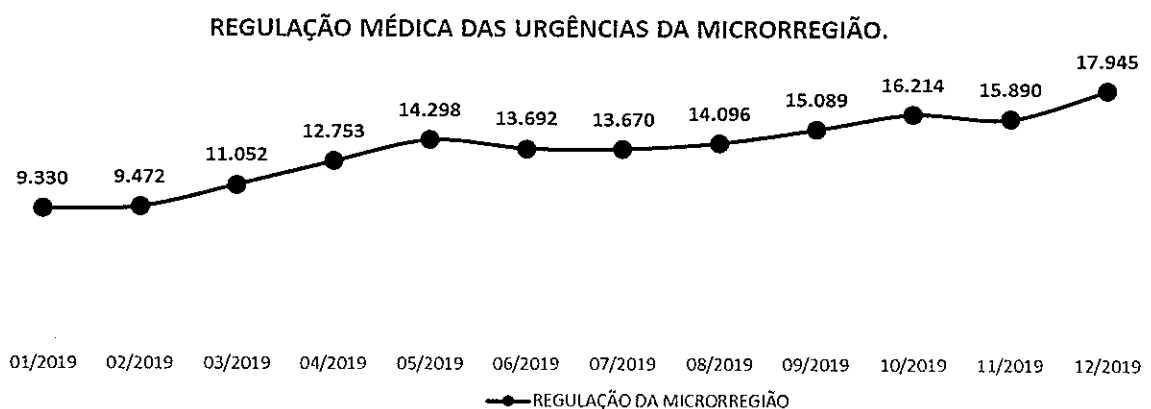
- b. CIR Alta Anhanguera;
 - c. CIR Três Colinas.

- DRS X – Piracicaba
 - a. CIR Rio Claro;
 - b. CIR Piracicaba.

- DRS XI – Presidente Prudente
 - a. CIR Alta Paulista;
 - b. CIR Alta Sorocabana;
 - c. CIR Alto Capivari;
 - d. CIR Extremo Oeste Paulista;
 - e. CIR Pontal do Paranapanema.

- DRS XII – Registro
 - a. CIR Vale do Ribeira.

- DRS XVII – Taubaté
 - a. CIR Circuito da Fé - Vale histórico;
 - b. CIR Alto Vale e Vale do Paraíba;
 - c. Vale Paraíba – Região Serrana.



Fonte: Portal CROSS, MRU.

4.2 Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia

A Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia foi implantada em novembro de 2013, iniciando suas atividades no mês de fevereiro de 2014. O serviço tem como objetivo garantir o acesso de pacientes com diagnóstico confirmado de neoplasias à rede do SUS, conforme a Lei Nº 12.732 de 22 de novembro de 2012.

Foram realizadas, juntamente com o Grupo de Regulação, diversas reuniões com as unidades executantes implantadas, com objetivo de revisar as pactuações, orientar e padronizar o fluxo relacionado às configurações das agendas.


Foram regulados 84.009 casos, dos quais 68.931 foram agendados.

4.3 Regulação de Reabilitação

Em 25 de novembro de 2019 a regulação da especialidade “Fisioterapia – Reabilitação Física” da Rede de Reabilitação Lucy Montoro passou a ser realizada pela “Regulação Reabilitação – CROSS”. Atualmente, possuem agendas reguladas as seguintes unidades:

- Lucy Montoro – Botucatu;
- Lucy Montoro – Santos;
- Lucy Montoro – Sorocaba;
- Lucy Montoro – Clínicas;
- Lucy Montoro – Lapa;
- Lucy Montoro – Morumbi;
- Lucy Montoro – Umarizal;
- Lucy Montoro - Vila Mariana.

As unidades supracitadas realizam assistência multiprofissional e interdisciplinar especializada na área da medicina de reabilitação com o objetivo de desenvolver o potencial físico, psicológico, social, profissional e educacional do paciente, a fim de possibilitar o maior nível possível de independência física e funcional, considerando as características e grau de deficiência apresentadas.



A assistência nas unidades da Rede de Reabilitação Lucy Montoro é dividida em nove macroprocessos. São eles:

- Amputados;
- Lesão encefálica;
- Lesão medular;
- Musculoesqueléticas 1
- Musculoesqueléticas 2
- Neuromuscular e neurodegenerativa;
- Hemofilia;
- Doenças congênitas e perinatais;
- Síndrome de Down.

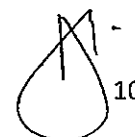
Com o objetivo de aprimorar o processo de regulação, foram realizadas reuniões com todas as unidades executantes a fim de revisar os critérios de elegibilidade e a ficha do relatório médico de encaminhamento, além de padronizar a relação de CID atendidos na especialidade “Fisioterapia – Reabilitação Física”. As unidades também foram orientadas em relação às configurações de suas agendas para qualificar as ofertas e otimizar a utilização.

4.4. Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS

Novas unidades passaram a utilizar o Portal CROSS em 2019, ao todo 157 no período e, para capacitar e dar suporte às unidades previamente definidas pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP, 570 treinamentos foram realizados, com a capacitação de 3.365 profissionais.

As principais implantações no Portal CROSS foram para atender:

- O Programa Corujão da Saúde, com as ofertas de 62 unidades executantes;
- A linha de cuidado - Cirurgia Bariátrica, no Hospital Mário Covas, regulado pelo DRS I – Grande São Paulo;
- A Rede Hebe Camargo, no DRS XIV – São João da Boa Vista, com disponibilização de consultas em 2 unidades executantes;



10

- A Regulação Microrregional, com 83 unidades micro solicitantes e 20 unidades de referência;
- A implantação da Central de Regulação de Urgência no SAMU Bragança Paulista, composta por uma unidade reguladora, 16 unidades solicitantes e 6 unidades executantes;
- A implantação do MRA do Portal CROSS para as secretarias municipais de saúde dos municípios de Campos do Jordão e Mogi das Cruzes, este último, de forma parcial.

Visando otimizar os processos de cadastros no Portal CROSS, as ouvidorias foram analisadas e três planos de ação foram colocados em prática, a saber:

- Permissão de alterações em até 50% do nome dos pacientes, no MRA, pelas unidades solicitantes, agilizando o atendimento;
- Aprimoramento da comunicação com as unidades, diminuindo retrabalho e dúvidas do processo;
- Autonomia para inserir nomenclatura de leitos diretamente no MRL-AIH.

Por meio do Portal CROSS foram enviadas 7.862.865 mensagens automatizadas, do tipo SMS, para pacientes com agendamento para primeira consulta, exames e procedimentos em unidades executantes.

A equipe de Help Desk realizou 52.284 atendimentos aos usuários do Portal CROSS, por telefone ou e-mail, esclarecendo dúvidas e buscando soluções para problemas relacionados à utilização dos módulos.

Toda a infraestrutura para a operacionalização do Portal CROSS demanda melhoria contínua para aprimoramento do sistema, sempre em consonância com as definições da SES-SP e por isso foram implementados alguns desenvolvimentos no Portal CROSS, envolvendo todos os módulos.

Os principais desenvolvimentos foram:

- a) Adequações no Cadastro de Demanda por Recurso para melhor utilização dentro do Programa Corujão da Saúde;
- b) Alterações na interface de integração com SIGA Saúde, da Prefeitura de São Paulo;
- c) Visualização de arquivos anexos para as unidades executantes da regulação ambulatorial;
- d) Integração com aplicativo Hora Marcada;



- e) Pesquisa de horários de agendas reguladas baseada no CID;
- f) Exibição de mais campos para melhor identificação dos pacientes durante o processo de regulação das urgências;
- g) Ficha de pediatria para regulação das urgências;
- h) Novas formas de resolução na finalização das fichas;
- i) Alteração no relatório Atualização Diária das Internações e Altas do Módulo Leitos com AIH;
- j) Aplicativo para agendamento de retirada de medicamentos de alto custo.

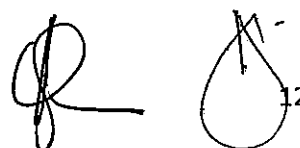
4.5 Atendimento e agendamento conforme demandas específicas da SES – SP

Na CROSS uma equipe qualificada e permanentemente treinada recebe ligações de usuários para orientação e agendamentos de programas específicos. Foram atendidas 99.478 ligações, que resultaram em 18.533 agendamentos para exame de mamografia, referente ao Programa Mulheres de Peito, 947 agendamentos de consultas para ginecologia, referente ao Programa Amigas do peito, além de 30.796 agendamentos para consultas de enfermagem, visando a avaliação da saúde do homem, referente ao Programa Filho que ama leva o pai ao AME, totalizando 50.276 agendamentos.

Com o início do Programa Corujão da Saúde, em fevereiro, em apoio às fases I, II e III, foi ampliada a capacidade da Central de Atendimento, com aporte de 12 posições de trabalho, nos horários das 08 às 20 horas, de segunda à sexta-feira e das 8 às 14 horas aos sábados. Foram realizadas 220.052 ligações. A fase IV do Corujão da Saúde para a realização de procedimentos de radioterapia, no DRS VI – Bauru foi realizada na Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia da CROSS, com 108 agendamentos.

Em atendimento ao Corujão Temático, para realização de cirurgias de catarata, foi fornecido apoio aos Ambulatórios Médicos de Especialidades – AME.

Os agendamentos de exames para pacientes internados e outros recursos regulados pelo Grupo Técnico de Regulação da CRS, foram realizados pela equipe



da Central de Atendimento, sendo 27.251 agendamentos: 5.904 para pacientes internados e 21.347 para pacientes ambulatoriais.

Em atendimento à ação civil pública para solucionar a fila de Polissonografia no estado de São Paulo, a SES realizou projeto piloto, em agosto, junto à unidade executante INCOR – FMUSP, com o apoio da CROSS, para agendamento de 300 consultas de avaliação e 260 exames e ainda, com a realização de contato com os demais pacientes do DRS I, para atualização e agendamento.

4.6 Corujão da Saúde

O Corujão da Saúde é um Programa do Governo do Estado de São Paulo que foi divulgado em fevereiro, com a finalidade de zerar a demanda reprimida para o diagnóstico por ultrassonografia, mamografia e endoscopia.

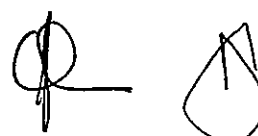
A CROSS, em atendimento à solicitação da Secretaria de Estado da Saúde, se engajou no Programa realizando levantamento das informações concentradas na ferramenta Cadastro de Demanda por Recurso – CDR do Portal CROSS, para a seleção dos pacientes que aguardavam por esses recursos, deu suporte em todas as fases do Programa, realizando treinamentos das unidades executantes, agendamentos simultâneos aos realizados pelas unidades solicitantes, visando a otimização dos recursos, além do monitoramento das unidades e abordagem dos pacientes para confirmação do agendamento.

A Fase I foi iniciada em três regiões do estado: DRS I - Grande São Paulo, DRS VII - Campinas e DRS XVII – Taubaté, totalizando 76.823 exames.

O atendimento foi realizado em horários alternativos, por meio da ampliação da oferta nos serviços da rede própria estadual, hospitais e Ambulatórios Médicos de Especialidades – AME e também em parceria com hospitais privados.

Na região metropolitana de São Paulo foi estimada a realização de 22.683 exames na primeira fase do programa, dos quais 3.446 endoscopias, 15.867 ultrassonografias e 3.370 mamografias. A demanda foi zerada na região no período de março a julho. As mamografias foram zeradas nos primeiros 41 dias do Programa.

Na região de Campinas foi estimada a realização de 35.040 exames, 5.415 endoscopias, 24.997 ultrassonografias e 4.628 mamografias e na região de Taubaté foi estimada a realização de 19.100 exames, dos quais 3.363 endoscopias, 14.119



ultrassonografias e 1.618 mamografias. Em ambas as regiões os exames foram plenamente executados.

Simultaneamente à realização dos exames de imagem mais solicitados na rede pública, foi implantado o Corujão Temático para realização de cirurgias de catarata e, na sequência, a fase IV do Corujão da Saúde para realização de procedimentos de radioterapia, no DRS VI - Bauru.

Em abril, foi dado início à Fase II do Corujão da Saúde, abrangendo as regiões do DRS IV - Baixada Santista, DRS VI - Bauru, DRS XI - Presidente Prudente e DRS XV - São José do Rio Preto. Em dezembro de 2019 foi atendido 99% da demanda nas regiões de Presidente Prudente e São José do Rio Preto e 92% na região de Bauru. Na Baixada Santista, a demanda foi zerada.

Nas sete regiões foram agendados 201.575 exames.

Em junho, foi iniciada a Fase III do Corujão da Saúde, para atender mais dez regiões e, assim, cobrir todo o Estado.

A demanda de todas as regiões pode ser observada na tabela abaixo:

Demanda de Exames

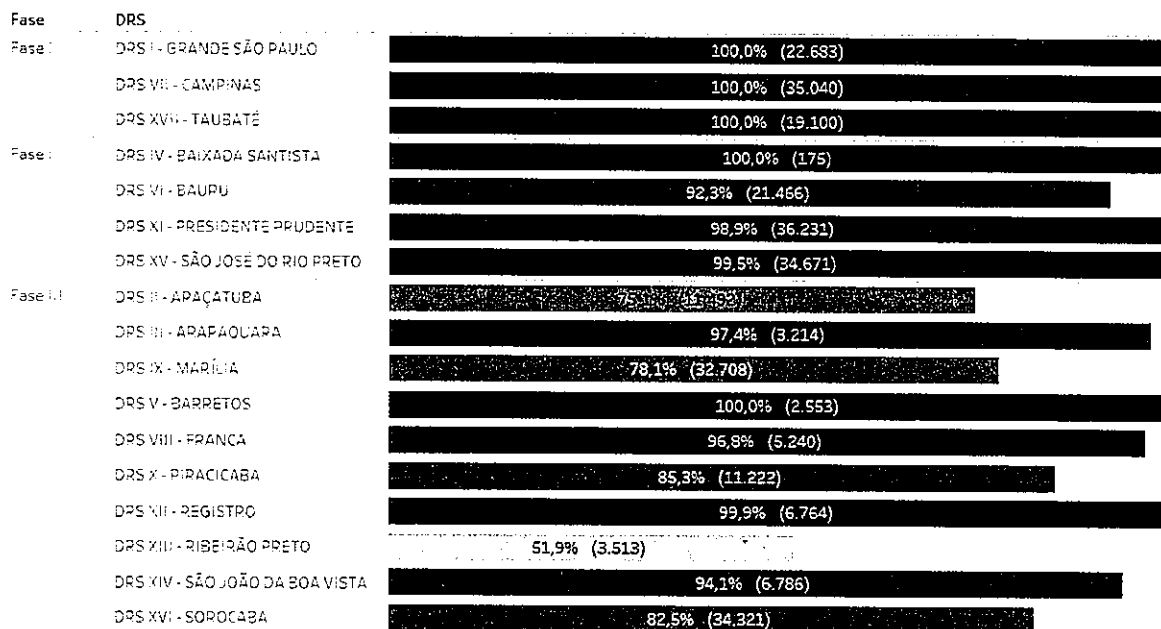
Referência 31 de dezembro de 2018

		Endoscopia Diagnóstica	Mamografia	Ultrassonografia	Total geral
Fase I	DRS I - GRANDE SÃO PAULO	3.446	3.370	15.867	22.683
	DRS VII - CAMPINAS	5.415	4.628	24.997	35.040
	DRS XVII - TAUBATÉ	3.363	1.618	14.119	19.100
	Total	12.224	9.616	54.983	76.823
Fase II	DRS IV - BAIXADA SANTISTA	126	0	49	175
	DRS VI - BAURU	3.338	3.253	14.875	21.466
	DRS XI - PRESIDENTE PRUDENTE	5.333	7.194	23.704	36.231
	DRS XV - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	8.769	4.700	21.202	34.671
	Total	17.566	15.147	59.830	92.543
Fase III	DRS II - ARAÇATUBA	2.102	235	9.155	11.492
	DRS III - ARARAQUARA	887	24	2.303	3.214
	DRS V - BARRETOS	730	17	1.806	2.553
	DRS VIII - FRANCA	978	359	3.903	5.240
	DRS IX - MARÍLIA	5.970	3.118	23.620	32.708
	DRS X - PIRACICABA	3.682	3.620	3.920	11.222
	DRS XII - REGISTRO	647	1.843	4.274	6.764
	DRS XIII - RIBEIRÃO PRETO	632	0	2.881	3.513
	DRS XIV - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	2.270	1.357	3.159	6.786
	DRS XVI - SOROCABA	5.856	5.657	22.808	34.321
Total	23.754	16.230	77.829	117.813	
Total geral	53.544	40.993	192.642	287.179	

Fonte: Portal CROSS, MRA.

O gráfico abaixo ilustra a eficiência do Programa Corujão da Saúde, por fase de execução e Departamento Regional de Saúde.

Eficiência Projeto Corujão da Saúde
31 de dezembro de 2019



Fonte: Portal CROSS, MRA.

4.7 Regulação do transporte inter-hospitalar e TRS – Móvel

Foram reguladas 3.084 solicitações para o transporte inter-hospitalar em ambulâncias UTI e monitoradas 6.340 solicitações para Terapia Renal Substitutiva Móvel, para os hospitais estaduais da gestão direta, situados na região metropolitana de São Paulo.

4.8 Monitoramento da operação do transporte ao SVOC

O monitoramento do transporte ao Serviço de Verificação de Óbitos da Capital teve início na CROSS, em 1º de janeiro de 2016, com o objetivo de atender demandas oriundas do CEPOL - Centro de Comunicações e Operações da Polícia Civil, estrutura pertencente ao Departamento de Inteligência da Polícia Civil – DIPOL, exclusivamente no município de São Paulo e em regime ininterrupto.

O transporte é executado por veículos apropriados para esse fim, contratado e administrado diretamente pela Secretaria de Estado da Saúde.

A atuação da equipe CROSS consiste no recebimento das solicitações do CEPOL, acionamento do transporte, monitoramento do percurso da saída da base para a recolha do corpo na origem e a entrega ao SVOC. Todo o processo é controlado por sistema informatizado e operacionalizado por auxiliares administrativos, sob supervisão.

Foram atendidas 15.557 solicitações de transporte ao SVOC em 2019.

4.9 Gestão de Pessoas

A CROSS contou, em média, com 309 colaboradores, nas funções técnicas, operacionais e administrativas, conforme o quadro abaixo:

Colaboradores	
Descrição	Quantidade
Médicos	135
Não médicos	174
Total	309

Fonte: Seção de Recursos Humanos.

A Seção de Recursos Humanos é responsável pelo suporte à gestão de pessoas, por meio de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento e administração de pessoal, conforme o alinhamento das competências à estratégia institucional.

Ainda, visando o desenvolvimento de seus profissionais, a instituição criou o Núcleo de Educação Permanente - NEP, para promover e potencializar conhecimentos e habilidades voltados aos processos dos serviços prestados pela instituição, lançando mão da educação continuada convencional, do ensino à distância, da revisão de documentos, dentre outras estratégias. Foram desenvolvidos e aplicados conteúdos para treinamento e capacitação dos colaboradores, bem como

atendidas as demandas externas relacionadas às visitas técnicas de alunos e residentes provenientes de instituições universitárias.

4.10 Monitoramento Ambulatorial

Para manter as informações atualizadas no Módulo de Regulação Ambulatorial do Portal CROSS, foram monitoradas 593 unidades executantes, dentro dos parâmetros definidos pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP.

Há 578 unidades executantes ativas, que foram acompanhadas em diversas atividades, tais como: disponibilidade das ofertas, configurações e bloqueios das agendas, pendência na distribuição das cotas, recepção dos pacientes, lançamento dos resultados dos exames, divulgação de consultas com especialistas e exames.

Foi realizado o monitoramento das agendas do Programa Corujão da Saúde, além dos monitoramentos previamente estabelecidos em anos anteriores para os programas: “Vale a Pena Ver”, “Programa Nacional de Triagem Ocular, Reflexo Vermelho (teste do olhinho)”, “Mulheres de Peito”, “Filho que Ama Leva o Pai ao AME” e “Telerretinografia”.

Dando continuidade à qualificação do monitoramento, notificações automáticas foram ajustadas conforme definição do Grupo de Regulação da CRS-SES-SP.

As notificações visam:

- Atualização do Cadastro de Demanda por Recurso - CDR;
- Atualização do *status* dos pacientes que estão no processo para cirurgia bariátrica;
- O lançamento da recepção pendente, em até 48h úteis, posterior ao atendimento do paciente;
- Não manter horários bloqueados.

4.11 Monitoramento Hospitalar

Ao monitoramento hospitalar cabem as ações de acompanhamento, análise técnica e suporte à regulação médica das urgências. Foram analisadas todas as

regulações finalizadas como óbito, tanto nas fichas reguladas na CROSS quanto em outras centrais de regulação do estado, totalizando 6.534 casos.

Para os casos finalizados como vaga zero é realizada pesquisa com os usuários das unidades solicitantes e executantes e uma amostragem desses casos é analisada. No período, foram analisados o total de 9.893.

Foram analisadas ainda 3.014 regulações finalizadas como não pertinentes, bem como monitorada a atualização dos recursos pré-hospitalares, para suporte ao SAMU e COBOM.

4.12 Gestão Administrativa

A CROSS avançou na construção do seu Programa de Gestão da Qualidade, com o desenvolvimento de indicadores de desempenho por processos e a implantação da medição e análise da satisfação do cliente interno, em movimento contínuo pela busca da excelência operacional, com otimização de recursos e pela maior efetividade nos processos.

4.13 Gestão da Infraestrutura

O Departamento Administrativo é responsável pela gestão dos recursos, compartilhando responsabilidades com as áreas técnicas, segundo as diretrizes da Superintendência e da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

A CROSS conta com estrutura física que acomoda 166 posições de trabalho, disponibilizando suporte 24 horas para atendimento à operação, fornecendo PABX, gravador de ligações, software para monitoramento das ligações, controladoras de acesso, sistemas de gravação e monitoramento por imagens, registro de ponto digital, rede de dados, elétrica, telefonia fixa e móvel, com redundância para os itens de utilidade pública, por meio de nobreak e gerador.

Em maio foi realizada a transferência da operação para a nova área física, construída nas dependências da SES.



Em julho a Central de Transplante Estadual passou a ocupar 24 posições no primeiro andar do novo prédio da CROSS e passou a contar com a infraestrutura e o suporte conforme consta no Termo de Retirratificação 02/2019.

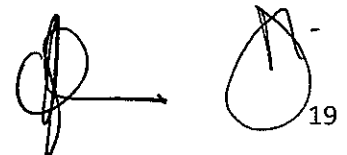
4.14 Gerenciamento de Informação

O Setor de Informação tem como objetivo dar suporte à gestão, disponibilizando informações que apoiem a operação e a tomada de decisão, alinhada à cultura organizacional e aos objetivos estratégicos da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde e da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Tem como atividades: coleta, recepção, classificação, processamento, armazenamento e distribuição da informação com o objetivo de disponibilização de *dashboards*, utilizando ferramentas de *Business Intelligence* e elaboração de relatórios periódicos ou pontuais sob demanda, atendendo as solicitações dos gestores da CROSS e do Grupo de Regulação da CRS-SES.

Dentre os produtos disponibilizou painéis para análise do Projeto Corujão da Saúde, Regulação por Microrregião (Urgência e Emergência), oferta e utilização de vagas de consultas e exames no Módulo de Regulação Ambulatorial, acompanhamento da Central de Atendimento, além de relatórios gerenciais vinculados ao contrato de gestão. Também foram disponibilizados relatórios desenvolvidos sob demanda, que subsidiaram a gestão junto aos programas estratégicos da Secretaria, tais como acompanhamento do Cadastro de Demanda por Recurso - CDR, relatórios de disponibilização de cotas de consultas e exames, 'Reflexo Vermelho', "Mulheres de Peito" e "Filho que ama leva o pai ao AME", entre outros.

As rotinas de trabalho envolvidas na obtenção, processamento e disponibilização dos dados foram aperfeiçoadas com a implantação de tarefas que automatizam o tratamento dos dados, permitindo que grandes volumes pudessem ser analisados e as informações disponibilizadas em tempo oportuno. Tais rotinas permitiram que a análise das informações fosse enriquecida com o cruzamento entre várias bases de dados com a do Portal CROSS, tornando a análise mais completa e segura.




19

4.15 Demonstrações Contábeis e Resultados

O contrato de gestão nº 001/0500/000.027/2015, celebrado em 03 de agosto de 2015, entre o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e o Serviço Social da Construção Civil do Estado de São Paulo SECONCI – SP, qualificada como Organização Social de Saúde, para implantação e operacionalização da gestão e execução das atividades na Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde – CROSS, com repasse de recursos no valor global estimado de 306.642.392,40 (trezentos e seis milhões, seiscentos e quarenta e dois mil e trezentos e noventa e dois reais e quarenta centavos). Do montante global, o valor de R\$ 76.609.565,34 (setenta e seis milhões e seiscentos e nove mil e quinhentos e sessenta e cinco reais e trinta e quatro centavos), corresponde ao custeio do exercício financeiro de 2019, dividido em 9 (nove) parcelas mensais de R\$ 6.695.507,26 (seis milhões e seiscentos e noventa e cinco mil e quinhentos e sete reais e vinte e seis centavos) e 3 (três) parcelas nos meses de setembro, outubro e novembro, no valor de R\$ 5.450.000,00 (cinco milhões e quatrocentos e cinquenta mil reais), conforme Termo de Retirratificação nº 02/2019.

No mês de setembro, foi assinado o Termo de Retirratificação ao Contrato de Gestão visando a suspensão do Projeto de Implantação do Complexo Regional de Campinas, previsto no Termo de Retirratificação nº 03/2018, com a suspensão do custeio no valor de R\$ 3.736.521,78 (três milhões, setecentos e trinta e seis mil e quinhentos e vinte e um reais e setenta e oito centavos), em 3 parcelas de R\$ 1.245.507,26 (um milhão, duzentos e quarenta e cinco mil e quinhentos e sete reais e vinte e seis centavos) e ainda, a restituição da parcela de investimento no valor de R\$ 861.215,63 (oitocentos e sessenta e um mil e duzentos e quinze reais e sessenta e três centavos), corrigido pelo IPCA. Houve a inclusão dos serviços de suporte ao Sistema Estadual de Transplantes no tangente à infraestrutura predial, posições de serviço, áreas comuns e estrutura de comunicação.



4.15.1 Demonstrativo Contábil Operacional – janeiro a junho de 2019

Demonstrativo Contábil Operacional janeiro a junho/2019	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Total 1º semestre
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
RECEITAS OPERACIONAIS							
Repasse Contrato de Gestão	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	40.173.043,56
Total (1)	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	40.173.043,56
Resultado de Aplicação Financeira	66.131,40	60.999,39	59.799,27	66.006,14	70.441,78	63.163,66	386.541,64
'Receitas Extras'	297,47	309,44	299,22	188,78	5,01	321,24	1.421,16
Total (2)	66.428,87	61.308,83	60.098,49	66.194,92	70.446,79	63.484,90	387.962,80
Total das Receitas (1) + (2)	6.761.936,13	6.756.816,09	6.755.605,75	6.761.702,18	6.765.954,05	6.758.992,16	40.561.006,36
DESPESAS OPERACIONAIS							
Pessoal	3.834.616,38	3.601.666,50	3.654.033,86	3.964.821,85	3.805.472,95	3.899.938,29	22.760.549,83
Serviços Terceirizados	2.637.549,36	2.667.291,19	2.746.162,97	2.664.793,44	2.764.508,55	2.758.881,72	16.239.187,23
Materiais	28.563,71	73.996,65	204.490,30	48.816,28	38.942,91	35.327,94	430.137,79
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	172.382,20	112.521,45	96.088,21	118.984,47	230.252,93	76.481,94	806.711,20
Outras despesas	22.334,86	22.114,39	21.830,52	17.036,80	24.881,14	19.579,32	127.777,03
Tributárias/Financeiras	1.512,58	2.594,69	3.134,88	2.639,09	2.705,59	4.040,17	16.627,00
Total das Despesas Operacionais (3)	6.696.959,09	6.480.184,87	6.725.740,74	6.817.091,93	6.866.764,07	6.794.249,38	40.380.990,08
INVESTIMENTO							
Equipamentos	-	12.320,90	5.146,00	-	19.646,35	29.340,00	66.453,25
Móveis e Utensílios	-	-	4.050,00	-	-	26.915,00	30.965,00
Obras e Instalações	-	47.160,02	39.689,98	-	-	-	86.850,00
Total Investimento (4)	-	59.480,92	48.885,98	-	19.646,35	56.255,00	184.268,25
TOTAL GERAL (3+4)	6.696.959,09	6.539.665,79	6.774.626,72	6.817.091,93	6.886.410,42	6.850.504,38	40.565.258,33
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	64.977,04	217.150,30	- 19.020,97	- 55.389,75	- 120.456,37	- 91.512,22	- 4.251,97

4.15.2 Demonstrativo Contábil Operacional – julho a dezembro de 2019

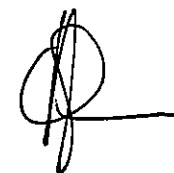
Demonstrativo Contábil Operacional julho a dezembro/2019	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total 2º semestre	Total 2019
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
RECEITAS OPERACIONAIS								
Repasse Contrato de Gestão	6.695.507,26	6.695.507,26	5.450.000,00	5.450.000,00	5.450.000,00	6.695.507,26	36.436.521,78	76.609.565,34
Total (1)	6.695.507,26	6.695.507,26	5.450.000,00	5.450.000,00	5.450.000,00	6.695.507,26	36.436.521,78	76.609.565,34
Resultado de Aplicação Financeira	75.208,62	68.760,98	58.455,59	53.741,97	38.749,23	31.780,32	326.696,71	713.238,35
Reembolso de Despesas	-	-	177,39	-	277,73	-	455,12	455,12
'Receitas Extras'	1.214,41	50,26	30,16	35,02	41,59	20,01	1.391,45	2.812,61
Total (2)	76.423,03	68.811,24	58.663,14	53.776,99	39.068,55	31.800,33	328.543,28	716.506,08
Total das Receitas (1) + (2)	6.771.930,29	6.764.318,50	5.508.663,14	5.503.776,99	5.489.068,55	6.727.307,59	36.765.065,06	77.326.071,42
DESPESAS OPERACIONAIS								
Pessoal	3.725.807,31	3.774.040,42	3.994.985,51	3.936.104,38	4.010.270,85	3.824.079,24	23.265.287,71	46.025.837,54
Serviços Terceirizados	2.769.732,47	2.721.278,32	2.745.560,20	2.703.798,69	2.672.915,49	2.725.189,59	16.338.474,76	32.577.661,99
Materiais	37.547,37	32.786,01	31.586,56	37.492,78	45.035,39	29.357,73	213.805,84	643.943,63
Gerais (água, luz, telefone, aluguel)	72.153,89	16.057,84	141.006,78	71.955,86	69.885,23	87.364,61	458.424,21	1.265.135,41
Outras despesas	29.041,13	20.178,36	37.100,55	24.982,64	15.433,96	61.776,31	188.512,95	316.289,98
Tributárias/Financeiras	1.995,24	1.745,45	- 148,41	2.634,16	206,49	152,71	6.585,64	23.212,64
Total das Despesas Operacionais (3)	6.636.277,41	6.566.086,40	6.950.091,19	6.776.968,51	6.813.747,41	6.727.920,19	40.471.091,11	80.852.081,19
INVESTIMENTO								
Equipamentos	408,92	-	907,20	-	-	124.995,20	126.311,32	192.764,57
Móveis e Utensílios	-	-	2.984,00	-	4.550,00	6.425,80	13.959,80	44.924,80
Obras e Instalações	-	-	-	-	-	-	-	86.850,00
Total Investimento (4)	408,92	-	3.891,20	-	4.550,00	131.421,00	140.271,12	324.539,37
TOTAL GERAL (4 + 5)	6.636.686,33	6.566.086,40	6.953.982,39	6.776.968,51	6.818.297,41	6.859.341,19	40.611.362,23	81.176.620,56
RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)	135.243,96	198.232,10	- 1.445.319,25	- 1.273.191,52	- 1.329.228,86	- 132.033,60	- 3.846.297,17	- 3.850.549,14

4.15.3 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – janeiro a junho de 2019

Demonstrativo de Fluxo de Caixa janeiro a junho/2019	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Total 1º semestre
	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Saldo do Mês Anterior (1)	10.228.693,59	9.629.406,48	10.059.253,77	10.486.172,05	10.473.946,16	10.900.952,56	-
RECEITAS							
Contrato de Gestão	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	6.695.507,26	40.173.043,56
Receitas Financeiras	66.131,40	60.999,39	59.799,27	66.006,14	70.441,78	63.163,66	386.541,64
Outras Receitas	0	1.775,79	5.203,75	1.657,10	341,75	0	8.978,39
Total Receitas (2)	6.761.638,66	6.758.282,44	6.760.510,28	6.763.170,50	6.766.290,79	6.758.670,92	40.568.563,59
DESPESAS							
Pessoal (CLT)	4.263.585,90	3.440.421,03	3.391.781,40	3.667.838,81	3.479.570,28	3.629.460,40	21.872.657,82
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	2.665.494,36	2.626.923,26	2.635.560,62	2.678.639,21	2.673.621,24	2.719.403,57	15.999.642,26
Materiais	97.695,88	12.347,04	27.445,44	36.339,99	26.626,14	28.639,56	229.094,05
Manutenção Predial	41.976,79	3.995,64	101.173,41	241.268,73	16.205,26	19.736,89	424.356,72
Investimentos	76.155,66	14.948,54	58.071,02	15.555,52	3.871,92	78.468,27	247.070,93
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	70.595,64	67.716,50	50.576,58	63.900,13	69.912,01	45.300,91	368.001,77
Financeiras	382,33	163,6	307,99	198,4	160,39	132,46	1.345,17
Outras despesas	145.039,21	161.919,54	68.675,54	71.655,60	69.317,15	174.718,09	691.325,13
Total Despesas (3)	7.360.925,77	6.328.435,15	6.333.592,00	6.775.396,39	6.339.284,39	6.695.860,15	39.833.493,85
TOTAL GERAL							
Saldo do mês (2 - 3)	-599.287,11	429.847,29	426.918,28	-12.225,89	427.006,40	62.810,77	735.069,74
SALDO FINAL (1 + 2 - 3)	9.629.406,48	10.059.253,77	10.486.172,05	10.473.946,16	10.900.952,56	10.963.763,33	-

4.15.4 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – julho a dezembro de 2019

Demonstrativo de Fluxo de Caixa julho a dezembro/2019	Julho Valor	Agosto Valor	Setembro Valor	Outubro Valor	Novembro Valor	Dezembro Valor	Total 2º Semestre Valor	Total 2019 Valor
Saldo do Mês Anterior (1)	10.963.763,33	11.197.167,04	11.513.269,36	9.624.083,37	8.597.079,76	6.359.988,46	-	-
RECEITAS								
Contrato de Gestão	6.695.507,26	6.695.507,26	5.450.000,00	5.450.000,00	5.450.000,00	6.695.507,26	36.436.521,78	76.609.565,34
Receitas Financeiras	75.208,62	68.760,98	58.455,59	53.741,97	38.749,23	31.780,32	326.696,71	713.238,35
Outras Receitas	1.633,80	34.481,65	793,87	740,62	17.016,97	8.204,22	62.871,13	71.849,52
Total Receitas (2)	6.772.349,68	6.798.749,89	5.509.249,46	5.504.482,59	5.505.766,20	6.735.491,80	36.826.089,62	77.394.653,21
DESPEASAS								
Pessoal (CLT)	3.580.828,85	3.562.401,86	3.618.222,49	3.693.573,32	4.887.001,58	4.494.363,90	23.836.392,00	45.709.049,82
Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)	2.732.707,90	2.734.001,71	2.716.078,38	2.703.189,21	2.677.152,29	2.681.373,52	16.244.503,01	32.244.145,27
Materiais	33.031,59	29.691,31	34.390,52	27.142,03	31.832,74	32.019,77	188.107,96	417.202,01
Manutenção Predial	40.383,94	6.994,09	6.850,98	51.085,92	13.655,73	10.169,34	129.140,00	553.496,72
Investimentos	33.620,83	3.871,91	6.855,95	907,2	0	0	45.255,89	292.326,82
Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)	35.984,20	28.313,81	25.580,69	28.610,41	30.102,52	73.418,01	222.009,64	590.011,41
Financeiras	201,62	164,27	175,49	186,47	169,61	90,2	987,66	2.332,83
Outras despesas	82.187,04	117.208,61	990.280,95	26.791,64	102.943,03	69.453,61	1.388.864,88	2.080.190,01
Total Despesas (3)	6.538.945,97	6.482.647,57	7.398.435,45	6.531.486,20	7.742.857,50	7.360.888,35	42.055.261,04	81.888.754,89
TOTAL GERAL								
Saldo do mês (2 - 3)	233.403,71	316.102,32	-1.889.185,99	-1.027.003,61	-2.237.091,30	-625.396,55	-5.229.171,42	-4.494.101,68
SALDO FINAL (1 + 2 - 3)	11.197.167,04	11.513.269,36	9.624.083,37	8.597.079,76	6.359.988,46	5.734.591,91	-	-




5. CONCLUSÃO

No período de janeiro a dezembro de 2019 a CROSS atendeu aos itens especificados nos anexos técnicos do contrato de gestão, consolidando seu papel na operacionalização e gerenciamento das atividades de apoio à saúde.

Em atendimento ao item III do Anexo Técnico I do Contrato de Gestão, realizamos pesquisa de satisfação do usuário, com os clientes que utilizam o Portal CROSS e conseqüentemente os serviços oferecidos pela Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde. Essa pesquisa é automatizada, realizada ao longo do ano e com medições semestrais. Após o atendimento telefônico da Central de Atendimento - CAT e do Help Desk, o usuário é direcionado para registrar a sua opinião sobre o atendimento recebido. Na avaliação dos serviços disponibilizados realizada ao longo do ano, do total de entrevistados, 95,7% atribuíram os conceitos "satisfeito" ou "muito satisfeito".

Entendemos assim que a CROSS tem cumprido com seu papel social, conforme sua missão: "Viabilizar o acesso do cidadão ao serviço de saúde mais adequado à sua necessidade, no tempo oportuno, assegurando a equidade e a integralidade da assistência, de acordo com as diretrizes definidas e pactuadas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo".

São Paulo, 10 de fevereiro de 2020.


Elodimara Correia
Gerente Executivo


Didier Roberto Torres Ribas
Superintendente