

**Relatório Anual  
Execução Técnica e  
Orçamentária  
Exercício 2018**

**Central de Regulação de Ofertas de Serviços  
de Saúde  
CROSS**

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>2 OBJETIVO</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>3 PRODUÇÃO</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>4 REALIZAÇÕES</b> .....  | <b>4</b>  |
| 4.1 Regulação Médica das Urgências Inter-Hospitalares.....                        | 5         |
| 4.1.1 Regulação em Saúde Mental.....  | 6         |
| 4.1.2 Regulação Microrregional.....   | 7         |
| 4.2 Regulação de Oncologia.....   | 8         |
| 4.3 Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS.....                | 9         |
| 4.4 Atendimento e agendamento conforme demandas específicas da SES – SP10.....    |           |
| 4.5 Regulação do transporte inter-hospitalar.....                                 | 11        |
| 4.6 Monitoramento da operação do transporte ao SVOC.....                          | 11        |
| 4.7 Gestão de Pessoas.....  | 11        |
| 4.8 Monitoramento Ambulatorial.....   | 12        |
| 4.9 Monitoramento Hospitalar.....   | 13        |
| 4.10 Gestão Administrativa.....   | 14        |
| 4.11 Gestão da Infraestrutura.....  | 14        |
| 4.12 Gerenciamento de Informação.....   | 14        |
| 4.13 Demonstrações Contábeis e Resultados.....                                    | 15        |
| 4.13.1 Custeio.....   | 15        |
| 4.13.2 Investimento.....  | 16        |
| 4.13.3 Demonstrativo Contábil Operacional - Período janeiro a junho de 2018.....  | 17        |
| 4.13.4 Demonstrativo Contábil Operacional - Período julho a dezembro de 2018..... | 18        |
| 4.13.5 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – Período janeiro a junho de 2018.....     | 19        |
| 4.13.6 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – Período julho a dezembro de 2018.....    | 20        |
| <b>5. CONCLUSÃO</b> .....   | <b>21</b> |

 1

# 1 INTRODUÇÃO

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 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 manutenção da parceria no gerenciamento da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS, com vigência de cinco anos, dando continuidade à operacionalização e gerenciamento 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 01/2018 a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS, no período de janeiro a dezembro de 2018, operacionalizou as regulações médicas das urgências inter-hospitalares no estado, deu suporte, até junho, para oito centrais de regulação e, a partir de julho, para nove centrais, disponibilizando o sistema informatizado, Portal CROSS, como ferramenta para 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 regulação de urgência em microrregiões, implantando em 2018:

- DRS I – Grande São Paulo – CIR São Paulo (RRAS 6) – Coordenadorias Norte, Leste, Sul, Centro e Oeste;
- DRS VII – Campinas - CIR Jundiaí;
- DRS VIII – Franca – CIR Alta Mogiana e Alta Anhanguera;
- DRS XVII – Taubaté - CIR Circuito da Fé - Vale Histórico.



- DRS X – Piracicaba.

A CROSS implantou também a regulação de saúde mental no DRS XIII – Ribeirão Preto, dessa forma, abrangendo todo o estado, com exceção da capital.

Focado 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 consolidou sua atuação junto à Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, disponibilizando novas ferramentas de regulação no Portal CROSS e trabalhando em conjunto, para o desenvolvimento da integração dos sistemas SIGA e Portal CROSS – Módulo Ambulatorial, com o objetivo de unificar a oferta e a demanda na capital.

Foram desenvolvidas ferramentas no Portal CROSS para registrar as solicitações recebidas, por meio de ações judiciais, pela Coordenação de Demandas Estratégicas do SUS – CODES-SES-SP, relacionadas aos atendimentos ambulatoriais e às urgências médicas, além de acessar o histórico completo do paciente para acompanhamento desde a abertura até a finalização da solicitação.

Atendeu às solicitações da SES-SP, dando continuidade ao projeto especial, para viabilizar a transferência das atividades executadas atualmente no edifício Andraus para o edifício da Secretaria e ao planejamento CROSS Regional, no DRS VII – Campinas. 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.

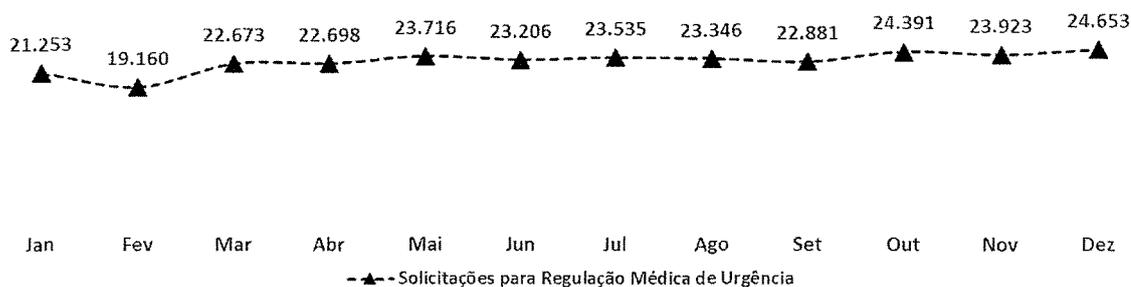
## 2 OBJETIVO

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 2018.

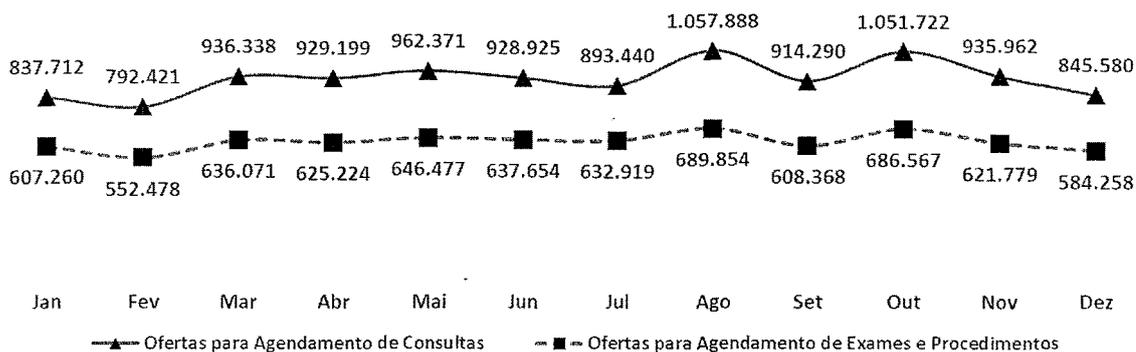


### 3 PRODUÇÃO

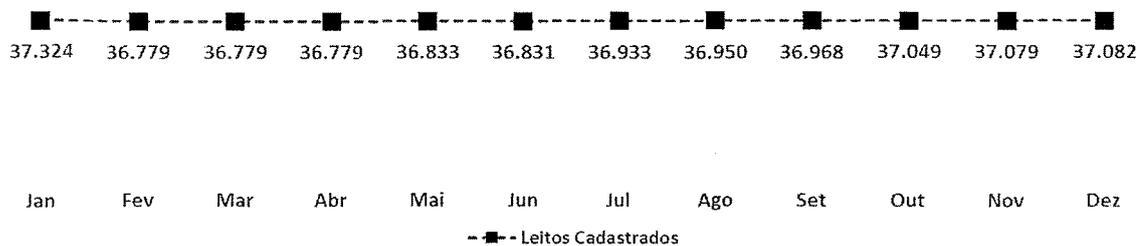
REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS INTER-HOSPITALARES - 2018



OFERTA DE CONSULTAS E EXAMES/PROCEDIMENTOS - 2018



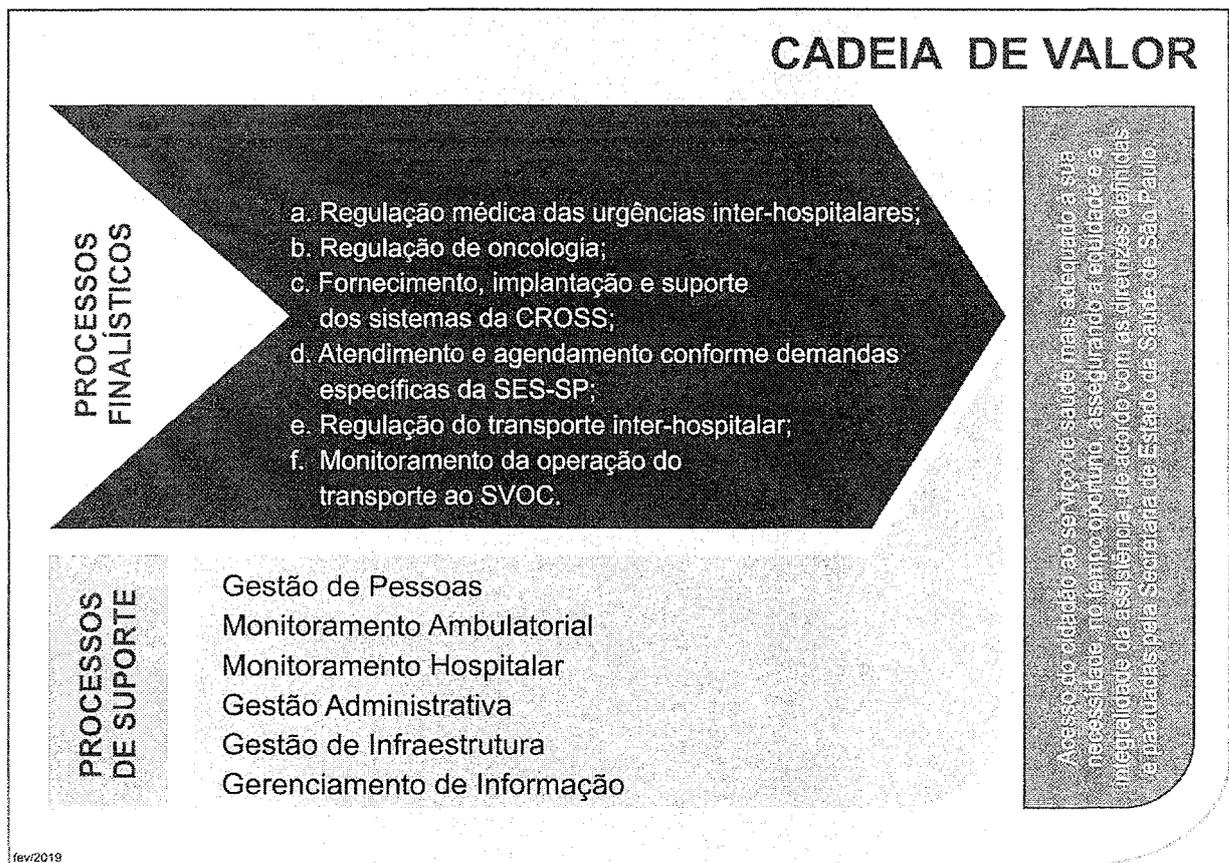
LEITOS CADASTRADOS NO PORTAL CROSS - 2018



### 4 REALIZAÇÕES

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

## CADEIA DE VALOR



As realizações do período serão apresentadas sob esta estrutura, a começar pelos 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 de 232.064 em 2017, para 275.435 em 2018, incremento de 18,7%.

O aprimoramento do processo de regulação é uma busca constante da equipe CROSS, que em 2018 trabalhou para qualificar as solicitações recebidas e definir os critérios para a regulação 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 com estas características, em 2018, foi de 31.607 casos, com média mensal de 2.634 casos.

Desse total, 797 solicitações referem-se a cirurgia cardíaca infantil decorrentes de cardiopatia congênita, com média mensal de 66 regulações, com volume expressivo de ações judiciais e impacto na mídia. O processo de regulação destes casos passou por aprimoramento, aumentando a integração da rede e, conseqüentemente, a efetividade do processo com melhora na qualidade e redução do tempo médio de regulação, de 17,6 dias em 2016, para 10,3 dias em 2018.

Ao longo de 2018 a regulação médica das urgências inter-hospitalares avançou na implantação de dois grandes e estratégicos projetos da Secretaria de Estado da Saúde: a regulação em saúde mental e a regulação por microrregião.

#### **4.1.1 Regulação em Saúde Mental**

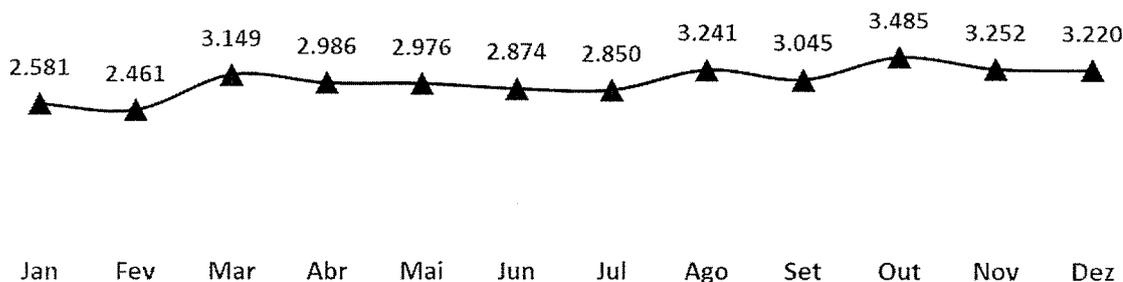
O processo de regulação em saúde mental, iniciado no segundo semestre de 2016, avançou em 2018 tendo abrangido todo o estado, com exceção da RRAS 6. Município de São Paulo.

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 3.485 regulações.

Ao todo, 36.120 regulações foram realizadas no ano de 2018, com crescimento de 140% em relação ao ano de 2017 (15.033 regulações).



## REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS INTER-HOSPITALARES SAÚDE MENTAL - 2018



### 4.1.2 Regulação Microrregional

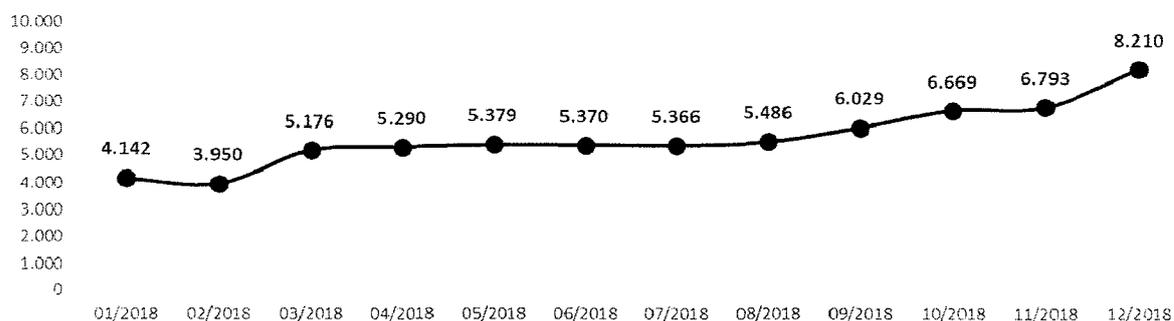
O objetivo de estabelecer o processo de regulação por microrregião em todo o estado é fortalecer a relação entre as unidades de baixa complexidade com suas respectivas unidades de referência regional imediata, registrando o processo de regulação por meio do Portal CROSS.

Locais implantados:

- DRS I – Grande São Paulo
  - a. CIR Rota dos Bandeirantes;
  - b. CIR Alto do Tietê;
  - c. CIR São Paulo;
- 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 VI – Bauru
  - a. CIR polo Cuesta;
- DRS VII – Campinas
  - a. CIR Jundiá;
- DRS VIII – Franca
  - a. CIR Alta Mogiana;
  - b. CIR Alta Anhanguera;
- DRS X - 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;

#### REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS INTER-HOSPITALARES NA MICRORREGIÃO - 2018



## 4.2 Regulação de Oncologia

A Regulação 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.

Ao longo do ano de 2018 foram regulados 65.460 casos, dos quais 49.395 foram agendados.

### 4.3 Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS

Em 2018, 120 novas unidades passaram a utilizar o Portal CROSS e, para capacitar e dar suporte às unidades previamente definidas pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP, 1.025 treinamentos foram realizados, com a capacitação de 5.432 profissionais.

Os principais serviços implantados no Portal CROSS foram:

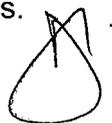
- A Central de Regulação Municipal de Santo André (Módulo Regulação de Urgências – MRU);
- Os Hospitais Regionais de: Piracicaba, Registro, São José dos Campos e Sorocaba (Módulo Regulação de Urgências – MRU, Módulo Regulação Ambulatorial – MRA e Módulo Regulação de Leitos com AIH – MRL-AIH).

Foram realizadas reuniões marco zero com as secretarias municipais de saúde dos municípios de: Bastos, São Carlos, Limeira, Tupã, Suzano, Araçatuba e Lorena, sendo implantado o Módulo Regulação Ambulatorial – MRA em Bastos, São Carlos e Suzano.

Na busca da melhoria contínua dos treinamentos voltados ao Portal CROSS, foram mapeados os fluxos das linhas de cuidado do Módulo Regulação Ambulatorial e também das funcionalidades e processos dos Módulos Regulação de Urgências e Regulação de Leitos com AIH, com o objetivo de padronizar as orientações sistêmicas e técnicas. Foi contratado um profissional com formação em enfermagem, visando a padronização das nomenclaturas de consultas, exames e procedimentos, bem como o suporte às unidades em relação à utilização de CID e informações sobre preparos e protocolos diversos.

Por meio do Portal CROSS foram enviadas 6.778.978 mensagens automatizadas, do tipo SMS, para pacientes com agendamento para primeira consulta, exames e procedimentos em unidades executantes.

A equipe de Help Desk realizou 55.149 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 um processo de melhoria contínua com o aprimoramento permanente do sistema em consonância com as definições da SES-SP. Foram implementados alguns desenvolvimentos no Portal CROSS, envolvendo todos os módulos.

Os principais desenvolvimentos foram:

- a) Estruturação para solicitações judiciais que envolvem recursos ambulatoriais;
- b) Relatório para exibição dos pacientes elegíveis para o recebimento de mensagens sobre o agendamento;
- c) Novos filtros na ferramenta Solicitações;
- d) Melhorias na exibição dos dados das unidades executantes na busca de recursos de urgência;
- e) Configuração de horário de funcionamento da regulação médica das urgências inter-hospitalares relativas, por central de regulação;
- f) Relatório consolidado dos indicadores após revisão pelo Núcleo Executivo.

#### **4.4 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. Em 2018 foram atendidas 105.936 ligações que resultaram em 19.844 agendamentos para exame de mamografia, referente ao Programa Mulheres de Peito, 950 agendamentos de consultas para ginecologia, do Programa Amigas do Peito e 31.361 agendamentos para consultas de enfermagem, visando a avaliação da saúde do homem, no Programa Filho que Ama leva o Pai ao AME, totalizando 52.155 agendamentos.

Os agendamentos de exames para pacientes internados e outros recursos regulados pelo Grupo de Regulação da CRS, são realizados pela equipe da Central de Atendimento, que em 2018 fez 25.230 agendamentos, sendo 7.767 para pacientes internados e 17.463 para pacientes ambulatoriais.



#### **4.5 Regulação do transporte inter-hospitalar**

Foram reguladas 2.874 solicitações para o transporte inter-hospitalar em ambulâncias UTI e monitoradas 6.832 solicitações para Terapia Renal Substitutiva Móvel.

#### **4.6 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.

No período de janeiro a dezembro de 2018 foram atendidas 11.470 solicitações de transporte ao SVOC.

#### **4.7 Gestão de Pessoas**

A CROSS contou, em média, com 314 colaboradores em 2018, nas funções técnicas, operacionais e administrativas, concluindo as atividades em dezembro, conforme o quadro abaixo:



| <b>Colaboradores Dezembro de 2018</b> |                   |
|---------------------------------------|-------------------|
| <b>Descrição</b>                      | <b>Quantidade</b> |
| Médicos                               | 135               |
| Não médicos                           | 172               |
| <b>Total</b>                          | <b>307</b>        |

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 neste ano o Núcleo de Educação Permanente - NEP, seção responsável pela sondagem das necessidades, revisão dos materiais disponíveis, desenvolvimento e aplicação dos treinamentos internos na CROSS, e ainda pelo atendimento de demanda de campo de estágio para o Programa de Estudos Avançados em Administração Hospitalar e de Sistemas de Saúde (PROAHSA) - parceria entre o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP) e a Fundação Getúlio Vargas (FGV).

Em 2018 recebemos dois alunos do PROAHSA para acompanhar as atividades da CROSS, buscando entender as inter-relações da instituição, seu modelo de gestão, os processos decisórios e de liderança, bem como o desenvolvimento e operacionalização do nosso planejamento estratégico enquanto organização de saúde.

#### **4.8 Monitoramento Ambulatorial**

Para manter as informações atualizadas no Módulo de Regulação Ambulatorial do Portal CROSS, foram monitoradas 462 unidades executantes, dentro dos parâmetros definidos pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP.




Há 456 unidades executantes ativas, que são 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.

Além dos monitoramentos previamente estabelecidos em anos anteriores para os programas: “Vale a Pena Ver de Novo”, “Programa Nacional de Triagem Ocular, Reflexo Vermelho (teste do olhinho)”, “Mulheres de Peito” e “Filho que Ama Leva o Pai ao AME”. Em 2018 foi incluído o monitoramento das agendas reguladas dos procedimentos de cateterismo cardíaco, marca-passo, ressonância magnética, tomografia e consulta de avaliação para cirurgia bariátrica.

Dando continuidade à qualificação do monitoramento, foram desenvolvidas novas notificações automáticas, com alertas parametrizados, conforme definição do Grupo de Regulação da CRS-SES-SP.

Os alertas automáticos visam:

- Solicitar atualização do Cadastro de Demanda por Recurso - CDR;
- Acompanhar o status dos pacientes que estão no processo para cirurgia bariátrica.

Após a implantação do CDR, a equipe CROSS passou a monitorar:

- As etapas do fluxo das cirurgias eletivas - CDR, desde a entrada para avaliação até a realização da cirurgia;
- A atualização das agendas cirúrgicas - CDR, em atendimento à solicitação do Ministério Público de São Paulo, para que as cirurgias: bariátrica, artroplastia de joelho e implante coclear, estejam no Módulo de Regulação Ambulatorial do Portal CROSS.
- 

#### **4.9 Monitoramento Hospitalar**

Ao monitoramento hospitalar cabe as ações de acompanhamento, análise técnica e suporte à regulação. São analisados os óbitos nas fichas reguladas na CROSS e em outras centrais de regulação do estado, as finalizações não pertinentes,

as finalizações como vaga zero, bem como, o monitoramento da atualização dos recursos pré hospitalares, para suporte ao SAMU e COBOM.

#### **4.10 Gestão Administrativa**

Durante o ano de 2018 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.

#### **4.11 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 de 1.526,6m<sup>2</sup>, em 2 andares do edifício Andraus, disponibilizando suporte 24 horas para atendimento à operação, fornecendo rede de dados, elétrica, telefonia fixa e móvel, todos com redundância de fornecedores, nobreak, geradores, PABX, gravador de ligações, software para monitoramento das ligações, controladoras de acesso, sistemas de gravação e monitoramento por imagens e registro de ponto digital.

#### **4.12 Gerenciamento de Informação**

O Setor de Informação tem como objetivo dar suporte à gestão, disponibilizando informações que apoiem as operações e as tomadas de decisões, alinhadas 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 atividade a elaboração de relatórios periódicos e pontuais sob demanda, atendendo as solicitações dos gestores da CROSS e do Grupo de Regulação da CRS-SES.



Dentre os relatórios periódicos citamos os relatórios gerenciais vinculados ao contrato de gestão e, os desenvolvidos sob demanda, que subsidiam a gestão junto aos programas estratégicos da Secretaria, tais como acompanhamento do 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.

Por meio das ferramentas de *Business Intelligence* – BI, são desenvolvidos e disponibilizados relatórios no Portal Gerencial, com acesso *WEB*, com conteúdo extraído do Portal CROSS, tais como: regulação das urgências médicas, regulação em microrregiões, regulação ambulatorial de oncologia, regulação relativa em saúde mental, em cardiopatia congênita e atendimento aos programas: "Mulheres de Peito" e "Filho que ama leva o pai ao AME".

Em 2018 novos processos de trabalho foram desenvolvidos permitindo que grandes volumes de dados pudessem ser tratados e as informações disponibilizadas de forma automática em ferramentas de visualização e painéis. A utilização de bases de dados do Portal CROSS, como CDR, produtividade das urgências médicas, produtividade ambulatorial e bases de dados do DATASUS, permitiram uma nova forma de entender e analisar os dados de todo o Estado de São Paulo.

## **4.13 Demonstrações Contábeis e Resultados**

### **4.13.1 Custeio**

O contrato de gestão Nº 001/0500/000.027/2015 foi 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 e seiscentos e quarenta e dois mil e trezentos e noventa e dois reais e quarenta centavos). Do montante global, o valor de R\$ 72.974.600,00 (setenta e dois milhões e novecentos e setenta e quatro mil e seiscentos reais), corresponde ao custeio do exercício financeiro de 2018,

   
15

dividido em 11 (onze) parcelas mensais de R\$ 6.164.550,00 (seis milhões e cento e sessenta e quatro mil e quinhentos e cinquenta reais) e 1 (uma) parcela no mês de novembro, no valor de R\$ 5.164.550,00 (cinco milhões e cento e sessenta e quatro mil e quinhentos e cinquenta reais), conforme Termo de Retirratificação nº 04/2018.

Em 17 de outubro de 2018, foi celebrado o Termo de Retirratificação nº 03/2018, referente ao complemento da verba mensal de custeio, no valor de R\$ 530.957,26 (quinhentos e trinta mil e novecentos e cinquenta e sete reais e vinte e seis centavos), a partir do mês de dezembro de 2018, adequando o valor mensal de custeio para o total de R\$ 6.695.507,26. Assim, fica alterado o valor anual de custeio para R\$ 73.505.557,26 (setenta e três milhões e quinhentos e cinco mil e quinhentos e cinquenta e sete reais e vinte e seis centavos).

#### **4.13.2 Investimento**

Em 2018, deu-se a continuidade ao projeto de reforma e ampliação na área adjacente ao prédio sede II da SES-SP, visando a transferência das atividades executadas atualmente pela CROSS, no Edifício Andraus, sito à Rua Pedro Américo, nº 32, para a Avenida Doutor Enéas Carvalho de Aguiar, 188. Assim, em 22 de fevereiro de 2018, foi celebrado o Termo de Retirratificação nº 02/2018, com o repasse do importe, a título de investimento, de R\$ 7.504.009,26 (sete milhões e quinhentos e quatro mil e nove reais e vinte e seis centavos), em quatro parcelas, viabilizando a execução e a finalização do projeto.

Foi celebrado, ainda, em 17 de outubro de 2018, o Termo de Retirratificação nº 03/2018, prevendo o repasse de verba de investimento, no valor total de R\$ 838.662,00 (oitocentos e trinta e oito mil e seiscentos e sessenta e dois reais), visando a implantação e operacionalização do Complexo Regulador Regional – DRS VII – Campinas.



### 4.13.3 Demonstrativo Contábil Operacional - Período janeiro a junho de 2018.

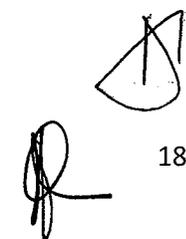
| Demonstrativo Contábil Operacional<br>janeiro a junho/2018 | Janeiro<br>Valor    | Fevereiro<br>Valor  | Março<br>Valor      | Abril<br>Valor      | Maiο<br>Valor       | Junho<br>Valor       | Total 1º semestre<br>Valor |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>RECEITAS OPERACIONAIS</b>                               |                     |                     |                     |                     |                     |                      |                            |
| Repasso Contrato de Gestão                                 | 6.164.550,00        | 6.164.550,00        | 6.164.550,00        | 6.164.550,00        | 6.164.550,00        | 6.164.550,00         | 36.987.300,00              |
| Repasso Termo Aditivo - Investimento                       | -                   | 2.000.000,00        | 2.000.000,00        | 1.752.004,63        | 1.752.004,63        | -                    | 7.504.009,26               |
| <b>Total Repasses (1)</b>                                  | <b>6.164.550,00</b> | <b>8.164.550,00</b> | <b>8.164.550,00</b> | <b>7.916.554,63</b> | <b>7.916.554,63</b> | <b>6.164.550,00</b>  | <b>44.491.309,26</b>       |
| Resultado de Aplicação Financeira                          | 91.195,37           | 68.789,16           | 87.275,98           | 85.925,13           | 88.753,06           | 86.878,46            | 508.817,16                 |
| <b>Total Aplicação Financeira (2)</b>                      | <b>91.195,37</b>    | <b>68.789,16</b>    | <b>87.275,98</b>    | <b>85.925,13</b>    | <b>88.753,06</b>    | <b>86.878,46</b>     | <b>508.817,16</b>          |
| <b>Total das Receitas (1 + 2)</b>                          | <b>6.255.745,37</b> | <b>8.233.339,16</b> | <b>8.251.825,98</b> | <b>8.002.479,76</b> | <b>8.005.307,69</b> | <b>6.251.428,46</b>  | <b>45.000.126,42</b>       |
| <b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>                               |                     |                     |                     |                     |                     |                      |                            |
| Pessoal  | 3.675.091,77        | 3.631.723,74        | 3.283.797,64        | 3.705.767,78        | 3.747.285,63        | 3.619.785,84         | 21.663.452,40              |
| Serviços Terceirizados                                     | 2.616.769,44        | 2.582.458,95        | 2.669.999,23        | 2.670.804,48        | 2.628.501,45        | 2.634.379,28         | 15.802.912,83              |
| Materiais de consumo                                       | 2.979,15            | 10.471,68           | 10.520,23           | 86.395,04           | 12.871,45           | 13.480,47            | 136.718,02                 |
| Gerais (água, luz, telefone, aluguel)                      | 130.448,04          | 136.360,63          | 128.751,63          | 135.790,62          | 125.859,62          | 126.702,91           | 783.913,45                 |
| Outras despesas  | 36.653,12           | 30.780,56           | 45.374,73           | 46.481,16           | 43.264,09           | 41.712,30            | 244.265,96                 |
| Tributárias/Financeiras                                    | 1.739,97            | 2.690,38            | 2.977,19            | 2.658,40            | 2.567,08            | 2.859,52             | 15.492,54                  |
| <b>Total das Despesas Operacionais (3)</b>                 | <b>6.463.681,49</b> | <b>6.394.485,94</b> | <b>6.141.420,65</b> | <b>6.647.897,48</b> | <b>6.560.349,32</b> | <b>6.438.920,32</b>  | <b>38.646.755,20</b>       |
| <b>INVESTIMENTO</b>  |                     |                     |                     |                     |                     |                      |                            |
| Equipamentos   | -                   | -                   | -                   | 113.965,75          | 18.425,30           | -                    | 132.391,05                 |
| Móveis e Utensílios  | -                   | 676,00              | -                   | -                   | 7.593,64            | -                    | 8.269,64                   |
| Obras e Instalações  | 271.652,48          | 1.134.085,64        | 826.559,20          | 700.761,52          | 1.126.344,12        | 1.002.596,01         | 5.061.998,97               |
| <b>Total Investimento (4)</b>                              | <b>271.652,48</b>   | <b>1.134.761,64</b> | <b>826.559,20</b>   | <b>814.727,27</b>   | <b>1.152.363,06</b> | <b>1.002.596,01</b>  | <b>5.202.659,66</b>        |
| <b>TOTAL GERAL (3 + 4)</b>                                 | <b>6.735.333,97</b> | <b>7.529.247,58</b> | <b>6.967.979,85</b> | <b>7.462.624,75</b> | <b>7.712.712,38</b> | <b>7.441.516,33</b>  | <b>43.849.414,86</b>       |
| <b>RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)</b>        | <b>- 479.588,60</b> | <b>704.091,58</b>   | <b>1.283.846,13</b> | <b>539.855,01</b>   | <b>292.595,31</b>   | <b>-1.190.087,87</b> | <b>1.150.711,56</b>        |



  
 17

#### 4.13.4 Demonstrativo Contábil Operacional - Período julho a dezembro de 2018.

| Demonstrativo Contábil Operacional<br>julho a dezembro/2018 | Julho<br>Valor       | Agosto<br>Valor     | Setembro<br>Valor    | Outubro<br>Valor    | Novembro<br>Valor    | Dezembro<br>Valor   | Total 2º semestre<br>Valor | Total 2018<br>Valor   |
|---|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>RECEITAS OPERACIONAIS</b>                                |                      |                     |                      |                     |                      |                     |                            |                       |
| Repasse Contrato de Gestão                                  | 6.164.550,00         | 6.164.550,00        | 6.164.550,00         | 6.164.550,00        | 5.164.550,00         | 6.164.550,00        | 35.987.300,00              | 72.974.600,00         |
| Repasse Termo Aditivo - Investimento                        | -                    | -                   | -                    | 419.331,00          | 419.331,00           | -                   | 838.662,00                 | 8.342.671,26          |
| Repasse Termo Aditivo - Custeio                             | -                    | -                   | -                    | -                   | -                    | 530.957,26          | 530.957,26                 | 530.957,26            |
| <b>Total Repasses (1)</b>                                   | <b>6.164.550,00</b>  | <b>6.164.550,00</b> | <b>6.164.550,00</b>  | <b>6.583.881,00</b> | <b>5.583.881,00</b>  | <b>6.695.507,26</b> | <b>37.356.919,26</b>       | <b>81.848.228,52</b>  |
| Resultado de Aplicação Financeira                           | 83.354,62            | 83.101,52           | 66.402,48            | 79.530,36           | 67.345,47            | 61.008,57           | 440.743,02                 | 949.560,18            |
| <b>Total Aplicação Financeira (2)</b>                       | <b>83.354,62</b>     | <b>83.101,52</b>    | <b>66.402,48</b>     | <b>79.530,36</b>    | <b>67.345,47</b>     | <b>61.008,57</b>    | <b>440.743,02</b>          | <b>949.560,18</b>     |
| <b>Total das Receitas (1 + 2)</b>                           | <b>6.247.904,62</b>  | <b>6.247.651,52</b> | <b>6.230.952,48</b>  | <b>6.663.411,36</b> | <b>5.651.226,47</b>  | <b>6.756.515,83</b> | <b>37.797.662,28</b>       | <b>82.797.788,70</b>  |
| <b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>                                |                      |                     |                      |                     |                      |                     |                            |                       |
| Pessoal   | 3.603.314,27         | 3.547.136,08        | 3.643.093,84         | 3.407.162,12        | 3.927.496,99         | 3.769.108,68        | 21.897.311,98              | 43.560.764,38         |
| Serviços Terceirizados                                      | 2.621.967,12         | 2.628.375,73        | 2.661.285,71         | 2.709.581,97        | 2.689.355,58         | 2.665.727,00        | 15.976.293,11              | 31.779.205,94         |
| Materiais de consumo  | 14.093,15            | 12.157,52           | 63.572,53            | 32.406,15           | 157.904,44           | 581.874,71          | 862.008,50                 | 998.726,52            |
| Generais (água, luz, telefone, aluguel)                     | 140.879,02           | 151.697,03          | 134.409,65           | 142.204,69          | 151.725,82           | 108.852,53          | 829.768,74                 | 1.613.682,19          |
| Outras despesas   | 44.834,89            | 41.616,89           | 49.025,20            | 53.028,50           | 63.947,17            | 71.986,75           | 324.439,40                 | 568.705,36            |
| Tributárias/Financeiras                                     | 2.502,69             | 2.513,54            | 2.552,51             | 2.540,75            | 2.560,25             | 503,33              | 13.173,07                  | 28.665,61             |
| <b>Total das Despesas Operacionais (3)</b>                  | <b>6.427.591,14</b>  | <b>6.383.496,79</b> | <b>6.553.939,44</b>  | <b>6.346.924,18</b> | <b>6.992.990,25</b>  | <b>7.198.053,00</b> | <b>39.902.994,80</b>       | <b>78.549.750,00</b>  |
| <b>INVESTIMENTO</b>   |                      |                     |                      |                     |                      |                     |                            |                       |
| Equipamentos  | 14.487,47            | -                   | -                    | 46.463,08           | 2.416,00             | 14.112,00           | 77.478,55                  | 209.869,60            |
| Móveis e Utensílios   | -                    | -                   | -                    | -                   | -                    | -                   | -                          | 8.269,64              |
| Obras e Instalações   | 1.455.382,15         | 652.211,25          | 894.823,94           | 382.678,13          | 264.458,39           | 1.913,13            | 3.651.466,99               | 8.713.465,96          |
| <b>Total Investimento (4)</b>                               | <b>1.469.869,62</b>  | <b>652.211,25</b>   | <b>894.823,94</b>    | <b>429.141,21</b>   | <b>266.874,39</b>    | <b>16.025,13</b>    | <b>3.728.945,54</b>        | <b>8.931.605,20</b>   |
| <b>TOTAL GERAL (3+4)</b>                                    | <b>7.897.460,76</b>  | <b>7.035.708,04</b> | <b>7.448.763,38</b>  | <b>6.776.065,39</b> | <b>7.259.864,64</b>  | <b>7.214.078,13</b> | <b>43.631.940,34</b>       | <b>87.481.355,20</b>  |
| <b>RESULTADO (Total das Receitas - Total Geral)</b>         | <b>-1.649.556,14</b> | <b>- 788.056,52</b> | <b>-1.217.810,90</b> | <b>- 112.654,03</b> | <b>-1.608.638,17</b> | <b>- 457.562,30</b> | <b>- 5.834.278,06</b>      | <b>- 4.683.566,50</b> |



#### 4.13.5 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – Período janeiro a junho de 2018.

| Demonstrativo de Fluxo de Caixa<br>janeiro a junho 2018 | Janeiro<br>Valor     | Fevereiro<br>Valor   | Março<br>Valor       | Abril<br>Valor       | Maió<br>Valor        | Junho<br>Valor       | Total 1º semestre<br>Valor |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>Saldo do Mês Anterior (1)</b>                        | 14.008.837,04        | 12.532.919,59        | 13.656.653,64        | 14.930.943,58        | 14.322.522,83        | 15.086.435,65        | -                          |
| <b>RECEITAS</b>   |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                            |
| Contrato de Gestão                                      | 6.164.550,00         | 8.164.550,00         | 8.164.550,00         | 6.164.550,00         | 7.916.554,63         | 6.164.550,00         | 42.739.304,63              |
| Receitas Financeiras                                    | 88.926,62            | 66.776,12            | 85.211,22            | 84.716,66            | 88.014,05            | 86.861,65            | 500.506,32                 |
| Outras Receitas   | -                    | -                    | -                    | 209,5                | 7378,29              | 6663,83              | 14.251,62                  |
| <b>Total Receitas (2)</b>                               | <b>6.253.476,62</b>  | <b>8.231.326,12</b>  | <b>8.249.761,22</b>  | <b>6.249.476,16</b>  | <b>8.011.946,97</b>  | <b>6.258.075,48</b>  | <b>43.254.062,57</b>       |
| <b>DESPESAS</b>   |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                            |
| Pessoal (CLT)   | 3.985.938,39         | 3.378.861,63         | 3.145.611,37         | 3.303.372,56         | 3.533.699,69         | 3.395.583,08         | 20.743.066,72              |
| Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)               | 2.499.371,49         | 2.435.734,30         | 2.513.909,06         | 2.472.449,07         | 2.452.721,38         | 2.473.905,74         | 14.848.091,04              |
| Materiais   | 13.963,69            | 8.447,41             | 6.690,67             | 7.223,72             | 20.484,03            | 16.323,80            | 73.133,32                  |
| Manutenção Predial                                      | 3.405,20             | 4.347,20             | 3.677,52             | 3.675,20             | 3.711,20             | 7.512,20             | 26.328,52                  |
| Investimentos   | 812.717,16           | 951.142,82           | 946.752,05           | 673.949,75           | 874.994,72           | 1.039.324,20         | 5.298.880,70               |
| Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)        | 67.916,13            | 52.727,98            | 49.475,03            | 60.563,02            | 58.708,40            | 41.737,47            | 331.128,03                 |
| Financeiras   | 379,21               | 234,89               | 335,52               | 387,97               | 286,94               | 293,11               | 1.917,64                   |
| Outras despesas   | 345.702,80           | 276.095,84           | 309.020,06           | 336.275,62           | 303.427,79           | 313.287,24           | 1.883.809,35               |
| <b>Total Despesas (3)</b>                               | <b>7.729.394,07</b>  | <b>7.107.592,07</b>  | <b>6.975.471,28</b>  | <b>6.857.896,91</b>  | <b>7.248.034,15</b>  | <b>7.287.966,84</b>  | <b>43.206.355,32</b>       |
| <b>TOTAL GERAL</b>                                      |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                            |
| <b>Saldo do mês (Receitas-despesas)</b>                 | <b>-1.475.917,45</b> | <b>1.123.734,05</b>  | <b>1.274.289,94</b>  | <b>-608.420,75</b>   | <b>763.912,82</b>    | <b>-1.029.891,36</b> | <b>47.707,25</b>           |
| <b>SALDO FINAL (1 + 2 - 3)</b>                          | <b>12.532.919,59</b> | <b>13.656.653,64</b> | <b>14.930.943,58</b> | <b>14.322.522,83</b> | <b>15.086.435,65</b> | <b>14.056.544,29</b> | <b>-</b>                   |




#### 4.13.6 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – Período julho a dezembro de 2018.

| Demonstrativo de Fluxo de Caixa<br>julho a dezembro 2018 | Julho<br>Valor       | Agosto<br>Valor      | Setembro<br>Valor    | Outubro<br>Valor     | Novembro<br>Valor    | Dezembro<br>Valor    | Total 2º semestre<br>Valor | Total 2018<br>Valor  |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| <b>Saldo do Mês Anterior (1)</b>                         | <b>14.056.544,29</b> | <b>12.851.519,24</b> | <b>11.955.530,00</b> | <b>13.159.373,73</b> | <b>12.555.925,88</b> | <b>10.018.255,06</b> | -                          | -                    |
| <b>RECEITAS</b>  |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                            |                      |
| Contrato de Gestão                                       | 6.164.550,00         | 6.164.550,00         | 7.916.554,63         | 6.164.550,00         | 5.164.550,00         | 7.534.169,26         | 39.108.923,89              | 81.848.228,52        |
| Receitas Financeiras                                     | 83.354,59            | 82.683,65            | 66.237,77            | 79.022,93            | 67.220,03            | 60.963,02            | 439.481,99                 | 939.988,31           |
| Outras Receitas  | 53.369,62            | 45,31                | 772,97               | 221,93               | 2.575,67             | 10.436,79            | 67.422,29                  | 81.673,91            |
| <b>Total Receitas (2)</b>                                | <b>6.301.274,21</b>  | <b>6.247.278,96</b>  | <b>7.983.565,37</b>  | <b>6.243.794,86</b>  | <b>5.234.345,70</b>  | <b>7.605.569,07</b>  | <b>39.615.828,17</b>       | <b>82.869.890,74</b> |
| <b>DESPESAS</b>  |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                            |                      |
| Pessoal (CLT)  | 3.373.830,82         | 3.367.710,44         | 3.407.590,37         | 3.263.868,68         | 4.490.566,77         | 4.384.819,54         | 22.288.386,62              | 43.031.453,34        |
| Terceiros (Serviços/Locação Equipamentos)                | 2.472.164,65         | 2.475.777,36         | 2.471.801,14         | 2.502.025,56         | 2.531.673,12         | 2.477.132,45         | 14.930.574,28              | 29.778.665,32        |
| Materiais  | 22.034,45            | 20.750,60            | 13.530,66            | 73.078,35            | 15.625,43            | 17.407,20            | 162.426,69                 | 235.560,01           |
| Manutenção Predial                                       | 7.659,19             | 3.405,20             | 4.288,10             | 4.769,19             | 37.189,29            | 60.366,75            | 117.677,72                 | 144.006,24           |
| Investimentos  | 1.269.623,81         | 915.027,76           | 522.914,67           | 587.365,59           | 330.207,09           | 73.017,54            | 3.698.156,46               | 8.997.037,16         |
| Utilidade Pública (água, energia, telefone, gas)         | 57.734,66            | 73.090,12            | 54.812,03            | 62.517,64            | 63.025,06            | 63.495,11            | 374.674,62                 | 705.802,65           |
| Financeiras  | 272,30               | 294,23               | 324,63               | 337,86               | 337,37               | 286,95               | 1.853,34                   | 3.770,98             |
| Outras despesas  | 302.979,38           | 287.212,49           | 304.460,04           | 353.279,84           | 303.392,39           | 318.605,00           | 1.869.929,14               | 3.753.738,49         |
| <b>Total Despesas (3)</b>                                | <b>7.506.299,26</b>  | <b>7.143.268,20</b>  | <b>6.779.721,64</b>  | <b>6.847.242,71</b>  | <b>7.772.016,52</b>  | <b>7.395.130,54</b>  | <b>43.443.678,87</b>       | <b>86.650.034,19</b> |
| <b>TOTAL GERAL</b>                                       |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                            |                      |
| <b>Saldo do mês (Receitas-despesas)</b>                  | <b>-1.205.025,05</b> | <b>-895.989,24</b>   | <b>1.203.843,73</b>  | <b>-603.447,85</b>   | <b>-2.537.670,82</b> | <b>210.438,53</b>    | <b>-3.827.850,70</b>       | <b>-3.780.143,45</b> |
| <b>SALDO FINAL (1 + 2 - 3)</b>                           | <b>12.851.519,24</b> | <b>11.955.530,00</b> | <b>13.159.373,73</b> | <b>12.555.925,88</b> | <b>10.018.255,06</b> | <b>10.228.693,59</b> | -                          | -                    |

## 5. CONCLUSÃO

No período de janeiro a dezembro de 2018 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 no primeiro semestre, do total de entrevistados, 96,5% atribuiu os conceitos “satisfeito” ou “muito satisfeito”, sendo que 93,1% classificou o atendimento como “muito satisfeito”. No segundo semestre, do total de entrevistados, 96,3% atribuiu os conceitos “satisfeito” ou “muito satisfeito”, sendo que 93,1% classificou o atendimento como “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, 28 de fevereiro de 2019.

  
**Elodimara Correia**  
Gerente Executivo

  
**Didier Roberto Torres Ribas**  
Superintendente