

**Relatório Anual**  
**Execução Técnica e**  
**Orçamentária**  
**Exercício de 2021**  
**Período de janeiro a março**

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

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 PRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>4 REALIZAÇÕES</b> .....	<b>5</b>
4.1 Regulação Médica das Urgências Inter Hospitalares .....	6
4.1.1 Regulação Médica em Saúde Mental .....	7
4.1.2 Regulação Microrregional .....	8
4.2 Regulação Médica Ambulatorial de Oncologia .....	10
4.3 Regulação de Reabilitação .....	10
4.4. Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS .....	12
4.5 Atendimento e agendamento conforme demandas específicas da SES – SP .....	14
4.6 Regulação do transporte inter-hospitalar e TRS – Móvel .....	15
4.7 Monitoramento da operação do transporte ao SVOC .....	16
4.8 Gestão de Pessoas .....	16
4.9 Monitoramento Ambulatorial .....	17
4.10 Monitoramento Hospitalar .....	18
4.11 Gestão Administrativa e de Infraestrutura .....	19
4.12 Gerenciamento de Informação .....	20
4.13 Ações COVID-19 .....	21
4.14 Demonstrações Contábeis e resultados .....	24
4.14.1 Demonstrativo Contábil Operacional – 1º trimestre de 2021 .....	25
4.14.2 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 1º trimestre de 2021 .....	26
<b>5. CONCLUSÃO</b> .....	<b>27</b>

## 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 Aditamento nº 01/2021, a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS operacionalizou as regulações médicas das urgências inter-hospitalares no estado e 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 em 2021 participou ativamente das estratégias de enfrentamento da pandemia, operacionalizando o fluxo de regulação de pacientes com síndrome gripal, garantindo o acesso do cidadão sem comprometer a rede de saúde.

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 disponibilizou o Portal CROSS e capacitou novas

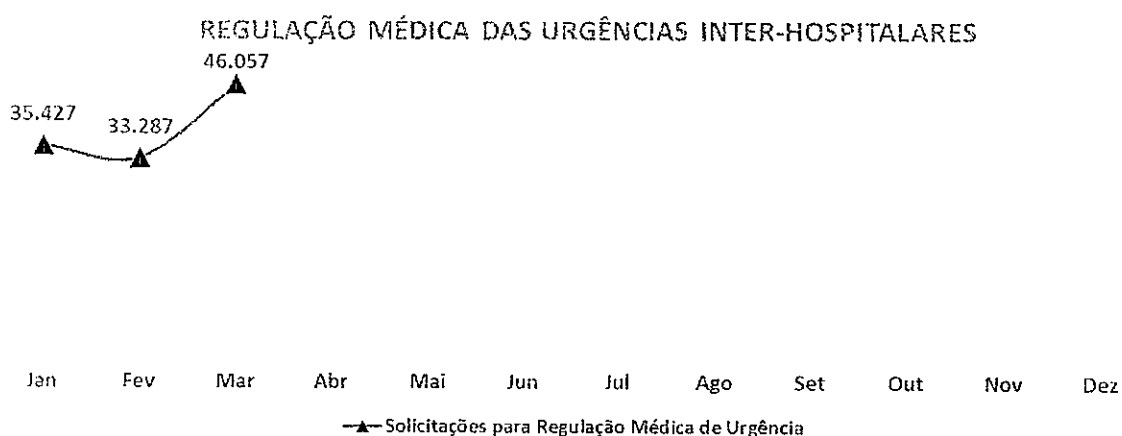
unidades. Também deu continuidade à regulação dos recursos da Rede de Reabilitação Lucy Montoro em 12 unidades do estado.

Trilhando um caminho pautado na ética, confiabilidade, transparência, humanização, inovação e equidade, a CROSS completou em 2020, sua primeira década, consolidando o papel desta central, como ferramenta estratégica para a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

## 2 OBJETIVO

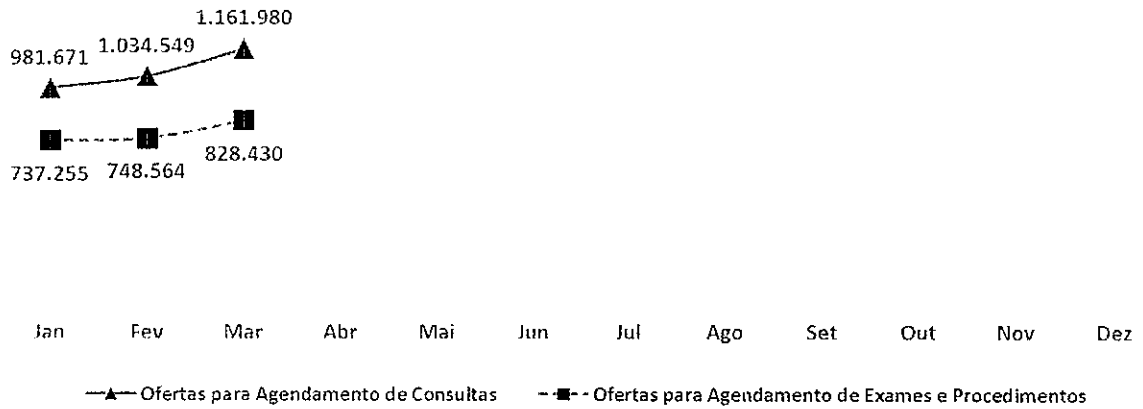
Este relatório tem como objetivo demonstrar a produção da Regulação Médica das Urgências inter-hospitalares, do Monitoramento Ambulatorial e das demais atividades realizadas na CROSS, no período de janeiro a março de 2021.

## 3 PRODUÇÃO



Fonte: Portal CROSS - MRU

## OFERTA DE CONSULTAS E EXAMES/PROCEDIMENTOS



Fonte: Portal CROSS - MRA

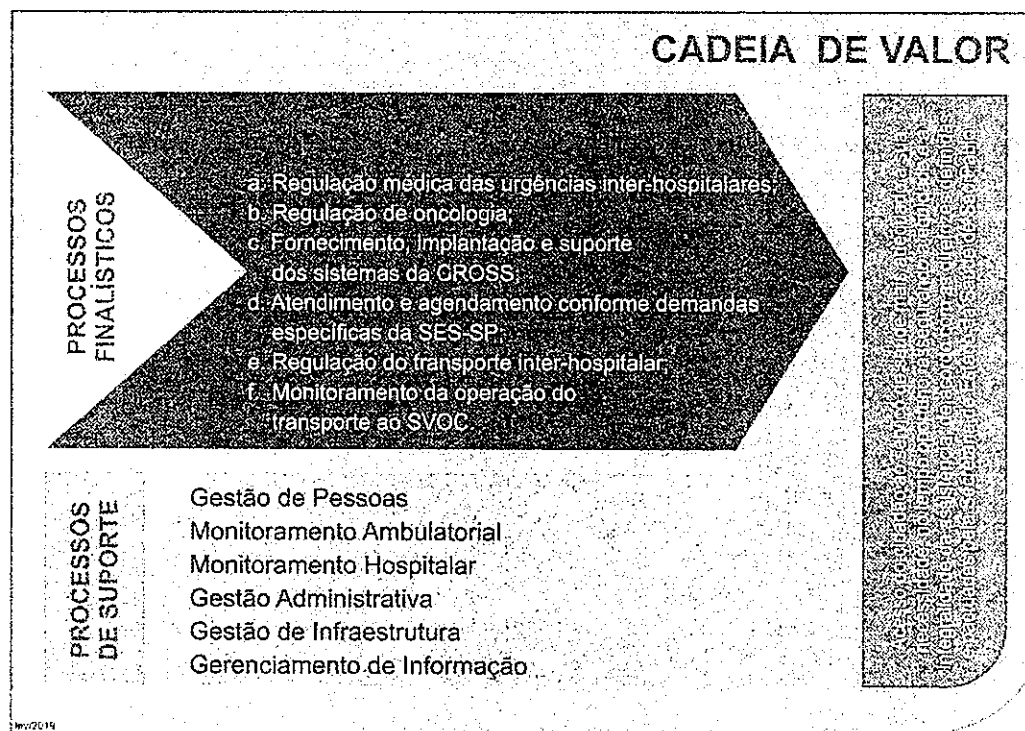
## LEITOS CADASTRADOS NO PORTAL CROSS



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, janeiro a março, de 81.617 regulações em 2020 para 114.771 em 2021, incremento de 40,6%.

O aprimoramento do processo de regulação é uma busca constante da equipe CROSS para qualificar as solicitações recebidas e definir os fluxos para a regulação médica das urgências inter-hospitalares relativas, nas especialidades de ortopedia, cardiopatia congênita, saúde mental, entre 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 2021 com essas características foi de 6.889, com média mensal de 2.296 casos.

Desse total, foram recebidas 281 solicitações para cirurgia cardíaca infantil decorrente de cardiopatia congênita, com média mensal de 94 regulações. O processo de regulação desses casos passa por aprimoramento constante, o que tem aumentado 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 4,5 dias em 2021.

A regulação dos casos de síndrome gripal, realizado em ficha específica, permitiu o monitoramento da evolução da doença no estado, o que contribuiu na geração de informações para subsidiar os gestores para tomada de decisões, no que se refere à disponibilização de recursos assistenciais, seja no âmbito do SUS, na iniciativa privada ou mesmo para estabelecer os hospitais de campanha para o atendimento à população acometida.

Em 2020, a CROSS regulou 50.763 solicitações de casos da COVID-19 de março a dezembro, com média mensal de 5.076 e pico no mês de julho, com 7.636 regulações, já em 2021, o número de casos regulados de janeiro a março chegou ao total de 37.380, com média mensal de 12.460 e pico no mês de março, com 20.994 regulações.

#### 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, que é regulada pelo Complexo Regulador Municipal.

Com equipe de médicos psiquiatras exclusivamente dedicada a analisar a demanda e buscar os recursos mais adequados, o volume de solicitações recebidas atingiu seu pico no mês de fevereiro, com o total de 2.200 regulações.

Ao todo, 6.353 regulações foram realizadas, com média mensal de 2.118 regulações.

## REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS INTER-HOSPITALARES SAÚDE MENTAL



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.

No período de janeiro a março, foram reguladas 59.725 solicitações da microrregião.

Locais implantados:

- DRS I – Grande São Paulo
  1. CIR Rota dos Bandeirantes;
  2. CIR Alto do Tietê;
  3. CIR São Paulo;
  4. CIR Mananciais;
  5. CIR Franco da Rocha;
  6. Município de Diadema.
  
- DRS III – Araraquara
  1. CIR Central do DRS III;
  2. CIR Central Oeste do DRS III;

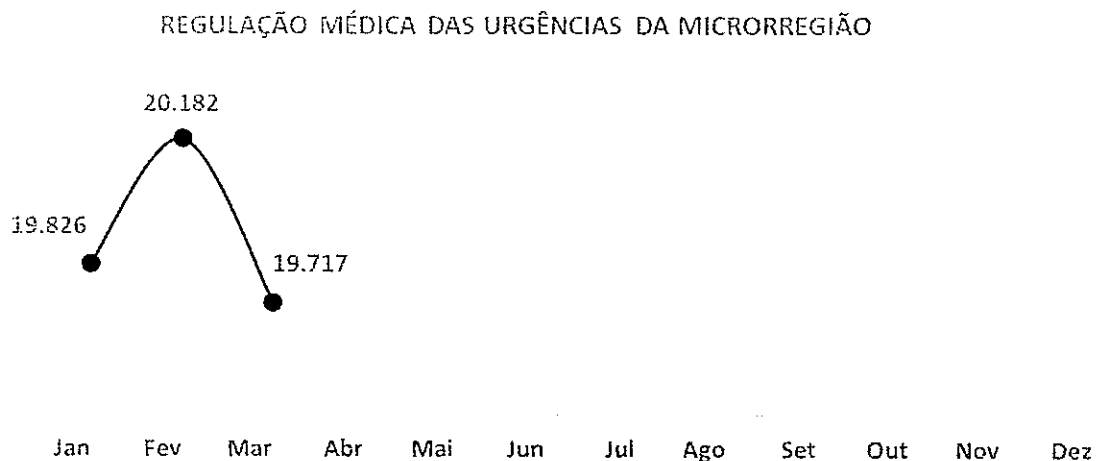


3. CIR Coração do DRS III;
  4. CIR Norte do DRS III.
- DRS IV – Baixada Santista
    1. Litoral Sul (Itanhaém, Mongaguá e Peruíbe).
  
  - DRS VI – Bauru
    1. CIR Polo Cuesta.
  
  - DRS VII – Campinas
    1. CIR Jundiaí;
    2. CIR Bragança Paulista.
  
  - DRS VIII – Franca
    1. CIR Alta Mogiana;
    2. CIR Alta Anhanguera;
    3. CIR Três Colinas.
  
  - DRS IX – Marília
    1. CIR Marília.
  
  - DRS X – Piracicaba
    1. CIR Rio Claro;
    2. CIR Piracicaba.
  
  - DRS XI – Presidente Prudente
    1. CIR Alta Paulista;
    2. CIR Alta Sorocabana;
    3. CIR Alto Capivari;
    4. CIR Extremo Oeste Paulista;
    5. CIR Pontal do Paranapanema.
  
  - DRS XII – Registro



1. CIR Vale do Ribeira.

- DRS XVII – Taubaté
  1. CIR Circuito da Fé - Vale histórico;
  2. CIR Alto Vale e Vale do Paraíba;
  3. 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 dar acesso, à rede do SUS, para pacientes com diagnóstico confirmado de neoplasias.

Em 2021, no período de janeiro a março, foram regulados 22.350 casos, dos quais 17.266 foram agendados.

## 4.3 Regulação de Reabilitação

Em novembro de 2019 a regulação da especialidade "Fisioterapia – Reabilitação Física" da Rede de Reabilitação Lucy Montoro passou a ser realizada pela

"Regulação Reabilitação – CROSS". Fazem parte da rede de unidades com ofertas reguladas:

- Lucy Montoro – Marília;
- Lucy Montoro - Mogi Mirim;
- Lucy Montoro - Pariqueira-Açu;
- Lucy Montoro - São José dos Campos;
- Lucy Montoro – Clínicas;
- Lucy Montoro – Lapa;
- Lucy Montoro – Morumbi;
- Lucy Montoro – Umarizal;
- Lucy Montoro - Vila Mariana;
- Lucy Montoro – Santos;
- Lucy Montoro – Botucatu;
- Lucy Montoro – Sorocaba.

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.

Em 2021 foram regulados 1.431 casos, com média mensal de 477 solicitações, dos quais 938 foram agendados.

#### 4.4. Fornecimento, implantação e suporte dos sistemas da CROSS

Novas unidades passaram a utilizar o Portal CROSS, no período de janeiro a março de 2021, ao todo, 166 foram implantadas no período e, para capacitar e dar suporte às unidades previamente definidas pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP, 619 treinamentos foram realizados.

Em função da pandemia COVID-19, os treinamentos que seriam ministrados presencialmente foram realizados por meio de *web* conferência e também disponibilizados em plataforma de Educação à Distância (EAD), o que suscitou rápida adequação deste processo para garantir a sua efetividade. Nesta modalidade foram capacitados 1.801 profissionais, nos seguintes cursos:

- Portal CROSS: Módulo Regulação de Leitos\_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências\_Perfil Executante;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências\_Perfil Solicitante da Microrregião;
- Portal CROSS: Módulo de Urgências\_Perfil Solicitante;
- Portal CROSS: Módulo de Regulação Ambulatorial\_Perfil Agendador;
- Portal CROSS: Módulo de Regulação Ambulatorial\_Perfil CDR.

As principais implantações no Portal CROSS, considerando os diferentes módulos, contemplaram:

- A Implantação, no MRA, das ofertas de Cirurgias Eletivas no Município de Assis, com 1 unidade executante e 31 unidades solicitantes;
- A implantação, no MRA, da regulação de recursos de Terapia Renal Substitutiva (TRS), no DRS I:
  - a) RRAS 01 – DRS I – Grande São Paulo, para 03 unidades executantes e 08 solicitantes;
  - b) RRAS 02 – DRS I – Grande São Paulo, para 06 unidades executantes e 08 solicitantes;
  - c) RRAS 03 – DRS I – Grande São Paulo, para 01 unidade executante;
  - d) RRAS 04 – DRS I – Grande São Paulo, para 01 unidade executante;
  - e) RRAS 05 – DRS I – Grande São Paulo, para 02 unidades executantes.
- As unidades Lucy Montoro, do DRS I – Grande São Paulo, que foram capacitadas no MRA para disponibilizar os seus recursos internos por “macroprocesso”, conforme diretrizes estabelecidas;

- A implantação, nos módulos MRL e MRA, do fluxo de acesso às ofertas reguladas para Reabilitação Intensiva na unidade Lucy Montoro Morumbi.
- A implantação, no MRA, do fluxo de acesso às ofertas reguladas para Oftalmologia – Reabilitação Visual na unidade executante Lucy Montoro Humaitá.
- A implantação, no MRU, de novas unidades executantes tipo II, em todo o território do Estado de São Paulo para auxiliar as Centrais de Regulação no direcionamento dos pacientes acometidos pela Pandemia COVID-19.

Visando aprimorar o processo regulatório das Centrais Reguladoras, foi parametrizada, no cadastro das unidades, a informação de disponibilidade de ventilação mecânica e referência para leitos de COVID-19, bem como nível de complexidade de atendimento no Módulo de Urgências do Portal CROSS. Além disso, os nomes das unidades foram revisados e padronizados.

Para habilitar o indicador de programa dos hospitais sob Contrato de Gestão, as unidades participantes foram parametrizadas e vinculadas nos indicadores de avaliação para o calendário do ano de 2021.

Foi realizada atualização de dados cadastrais no MRA, Portal CROSS, dos Departamentos Regionais de Saúde e Secretarias Municipais de Saúde que devolveram as planilhas preenchidas das regiões listadas abaixo:

- DRS 4 – Baixada Santista;
- DRS 9 – Marília;
- DRS 12 – Registro;
- DRS 13 – Ribeirão Preto.

Para melhoria contínua das ofertas disponibilizadas no MRA do Portal CROSS, foi elaborado cronograma de revisão de nomenclaturas para o ano de 2021, bem como padronização de árvores reguladas e padronização nos grupos de cota. Inicialmente foram disponibilizadas divulgações para as unidades envolvidas nesse processo de padronização e posteriormente foi direcionado o manual de nomenclaturas padronizadas para os recursos de Ressonância Magnética e Ultrassonografia.

Foi incorporado, internamente, o processo de cadastro de profissionais em todos os módulos.

Por meio do Portal CROSS, de janeiro a março de 2021 foram enviadas 1.903.633 mensagens automatizadas, do tipo SMS, para pacientes com agendamento para primeira consulta, exames e procedimentos em unidades executantes.

A equipe de *Help Desk* realizou 12.866 atendimentos aos usuários do Portal CROSS.

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:

- Novo campo “peso” na ficha de regulação ambulatorial tipo padrão;
- Possibilidade dos Departamentos Regionais de Saúde e Secretarias Municipais de Saúde visualizarem as fichas de regulação ambulatorial relacionadas às unidades e aos pacientes de suas regiões e municípios;
- Unificação de pacientes, por meio de processo agendado, em horário de menor impacto para o desempenho do sistema;
- Novos campos nas fichas de regulação de urgência tipo Padrão, Síndrome Gripal, Transferência Não COVID e Gestante;
- Classificação automática de gravidade COVID-19 nas fichas de regulação de urgência de Síndrome Gripal;
- Troca de leitos entre dois pacientes, no Módulo de Regulação de Leitos.

#### **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 do Governo. Foram atendidas 10.310 ligações, que resultaram em 1.849 agendamentos para exame de mamografia, referente ao Programa Mulheres de Peito, além de 4.419 agendamentos para consultas de enfermagem, visando a avaliação da saúde do homem, referente ao Programa Filho que ama leva o pai ao AME, totalizando 6.268 agendamentos.

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, totalizando 6.789 agendamentos: 740 para pacientes internados e 6.049 para pacientes ambulatoriais.

Em função da pandemia COVID-19, os atendimentos aos Programas Mulheres de Peito e Filho que ama, foram suspensos no dia 05.02.2021 das 08:00 às 16:40. As unidades do Complexo IC-HC não realizaram atendimentos ambulatoriais, desta forma, os pacientes agendados foram informados pela equipe da Central de Atendimento da CROSS para não comparecerem às consultas e exames no período definido.

No período de fevereiro a março, a partir das 9.755 mulheres inseridas no CDR, foram agendados 44 exames de mamografia e retiradas desse cadastro mais 46 pacientes.

Em fevereiro de 2021 a regulação e agendamento para pacientes que necessitaram do acesso ao recurso de PET-CT passou a ser regulado pela equipe da Regulação de Oncologia da CROSS.

Em março de 2021 foi dada continuidade à demanda de Polissonografia dos pacientes que aguardavam agendamento no CDR, das unidades pertencentes ao DRS I, as tratativas foram realizadas com os pacientes inseridos no CDR no ano de 2019, totalizando 63 agendamentos. No mesmo mês, foi iniciado o contato telefônico para confirmação dos pacientes agendados em 17 especialidades da Regulação de Oncologia da CROSS, foi confirmada presença de 991 pacientes e reaproveitadas 51 vagas de pacientes que solicitaram o cancelamento por estar em tratamento em outro serviço ou não necessitar mais do recurso.

#### **4.6 Regulação do transporte inter-hospitalar e TRS – Móvel**

Foram reguladas 786 solicitações para o transporte inter-hospitalar em ambulâncias UTI e monitoradas 2.667 solicitações para Terapia Renal Substitutiva Móvel, para os hospitais estaduais da gestão direta, situados na região metropolitana de São Paulo.

#### **4.7 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 até 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 1.679 solicitações de transporte ao SVOC no período de janeiro a março de 2021.

#### **4.8 Gestão de Pessoas**

A CROSS contou, em média, com 301 colaboradores, sendo que cerca de 132 exerceram funções técnicas e 169 exerceram funções operacionais e administrativas.

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, em 2018, 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 alinhadas à missão e visão da CROSS.





Os objetivos específicos do NEP são:

- Planejar, implementar e gerar oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho dos colaboradores;
- Promover o aprimoramento, atualizações e reciclagens técnicas específicas para os profissionais considerando suas vivências profissionais e as especificidades de cada setor;
- Difundir entre os profissionais as melhores práticas vigentes;
- Desenvolver uma cultura organizacional de construção do conhecimento;
- Desenvolver um novo modo de pensar e fazer, crítico e reflexivo, que promova mudanças nos processos e relações de trabalho;
- Estimular a participação dos profissionais em cursos, jornadas, simpósios e congressos, com apresentação de trabalhos;
- Disseminar os conceitos normativos, com base na Legislação vigente e nas diretrizes técnicas recebidas da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Tendo em vista tais objetivos e responsabilidades, porém levando-se em conta o cenário atual de pandemia e mudanças institucionais, as ações do NEP, ao longo do período de janeiro a março de 2021, foram restringidas aos limites de segurança para proteção e preservação da saúde dos colaboradores, bem como ao máximo possível no que diz respeito a redução de custos.

Contudo, com a intensificação do uso da plataforma de ensino à distância, houve um alcance superior ao estimado para o período, tendo sido capacitadas, no total, 1.873 pessoas nos 8 cursos EAD voltados ao Portal CROSS com carga horária de 2 horas e no treinamento voltado ao uso da ferramenta Tableau com carga horária de 30 minutos.

#### **4.9 Monitoramento Ambulatorial**

Para manter as informações atualizadas no MRA do Portal CROSS, foram monitoradas 529 unidades executantes ativas, dentro dos parâmetros definidos pelo Grupo de Regulação da CRS-SES-SP. Estas unidades foram acompanhadas em diversas atividades, tais como: disponibilidade das ofertas, configurações e

bloqueios das agendas, pendência na distribuição das cotas, recepção dos pacientes e divulgação de consultas com especialistas e exames.

Foi realizado o monitoramento previamente estabelecido 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, Telerretinografia, Terapia Renal Substitutiva e as Regulações da Rede Hebe Camargo, Cateterismo, Ressonância Magnética, Rede de Reabilitação, Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica - CPRE, PET-CT e Cirurgia Bariátrica.

Novas ações implementadas pela equipe de Monitoramento Ambulatorial, contemplaram:

- Monitoramento e orientação junto às unidades executantes para a padronização da nomenclatura de Ressonância Magnética;
- Monitoramento e orientação junto às unidades solicitantes do DRS 1 – Grande São Paulo, para a correção da nomenclatura e/ou atualização do CDR (Cadastro de Demanda por recurso) e imediata inserção na ferramenta Regulação do MRA, dos pacientes que aguardavam agendamento para o recurso de Ressonância Magnética.
- Monitoramento e orientação junto às unidades que utilizam os módulos de Leitos e Leitos com AIH do Portal CROSS, no sentido de acompanhar as unidades que estão cadastradas nos referidos módulos nas situações de:
  - a) Leitos cadastrados sem movimentação há mais de 30 dias;
  - b) Alta com pendência de atualização no cadastro do paciente;
  - c) Leitos extras mesmo tendo leitos cadastrados disponíveis.
- Monitoramento, orientação e apoio às unidades ambulatoriais em que o município decretou *Lockdown* e às unidades ambulatoriais que suspenderam o atendimento para alterar o perfil para Hospital de Campanha, devido à pandemia COVID-19.

#### **4.10 Monitoramento Hospitalar**

Ao Monitoramento Hospitalar coube as ações de acompanhamento, análise técnica e suporte à regulação médica das urgências, o que possibilitou a tomada de

decisões. Foram analisados, no período, 31.102 casos relacionados à pandemia COVID-19.

Foram analisados, ainda:

- As regulações finalizadas como óbito, tanto nas fichas reguladas na CROSS (967), quanto em outras centrais de regulação do estado (janeiro a fevereiro, total de 503), totalizando 1.470 casos;
- As solicitações de transferências inter-hospitalares inseridas no portal CROSS, totalizando 464 casos;
- Os casos finalizados como não pertinentes, no total de 514 regulações;
- Os casos de apoio online para a Regulação das Urgências, em 1 horário, de janeiro a fevereiro, totalizado 195 casos;
- A monitorização da microrregião de Franca, com foco nos casos de respostas acima de 01 hora por parte da Santa Casa de Franca, sendo apontados 208 casos.

Foram encaminhados 197 casos para a Central de Transplantes da SES/SP.

#### **4.11 Gestão Administrativa e de 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 julho de 2019 a Central de Transplantes Estadual passou a ocupar 24 posições no primeiro andar do novo prédio da CROSS e passou a contar com infraestrutura e suporte, conforme especificado no Termo de Retirratificação nº 02/2019 e posteriores.

#### 4.12 Gerenciamento de Informação

A Seção 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 CROSS e da SES-SP.

Tem como atividades: coleta, recepção, classificação, processamento, armazenamento e distribuição da informação, com o objetivo de disponibilização de *dashboards*, utilizando ferramentas de *Business Intelligence – B.I* 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 da Regulação por Microrregião (Urgência e Emergência), da oferta e utilização de vagas de consultas e exames no Módulo de Regulação Ambulatorial, do 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.

Com o avanço da COVID-19, a Seção de Informação passou a processar e tratar os dados dos diferentes módulos do Portal CROSS, de forma a se obter informações a respeito das ações, visando:

- Avaliação e acompanhamento das regulações de urgência e emergência nos casos suspeitos e/ou confirmados;
- Avaliação das buscas de recursos para os casos da COVID-19 na regulação de urgência;
- Avaliação e acompanhamento da ocupação de leitos das unidades cadastradas e que disponibilizam seus leitos nos Módulos de Regulação de Leitos e Leitos com AIH;
- Acompanhamento do CDR para identificação dos pacientes que tiveram suas consultas e exames suspensos;

- Acompanhamento e análise de dados da plataforma Censo COVID-19 juntamente com os dados do Portal CROSS.

Todas essas informações foram disponibilizadas no formato de extrações de dados brutos, tabelas, painéis interativos e em relatórios diários (incluindo fins de semana e feriados).

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 possam ser analisados e as informações disponibilizadas em tempo oportuno. Tais rotinas permitiram que as análises das informações sejam enriquecidas com o cruzamento entre várias bases de dados com o Portal CROSS, tornando a análise mais completa e segura.

#### **4.13 Ações COVID-19**

Durante a pandemia mais uma vez a CROSS mostrou a sua capacidade de resposta ágil e efetiva na operacionalização das demandas da Secretaria de Estado da Saúde no que tange a articulação em rede do sistema de saúde de São Paulo. Diversas ações foram desencadeadas na CROSS ao longo de janeiro a março de 2021 como estratégias para fazer frente à pandemia por coronavírus.

Foi criado um processo específico para a regulação inter-hospitalar de pacientes com síndrome gripal a partir de março de 2020. A regulação desses casos, realizado em ficha específica, permitiu o monitoramento da evolução da doença no estado, o que contribuiu na geração de informações para subsidiar a tomada de decisões, no que se refere à disponibilização de recursos assistenciais, seja no âmbito do SUS, na iniciativa privada ou mesmo para estabelecer os hospitais de campanha para o atendimento à população acometida.

A CROSS regulou, no período de janeiro a março de 2021, o total de 37.380 solicitações de casos de COVID-19, com média mensal de 12.460 e pico no mês de março, com 20.994 regulações, que representou 45% do total de casos desse mês.

Quanto às ações voltadas à operação médica para a regulação dos casos de COVID-19, visando o atendimento dos mais de 2.300 casos diários pendentes

observados no mês de março, com tempo médio de regulação de quase 60 horas, destacaram-se:

- Alteração do protocolo para a classificação de risco dos casos sob regulação e automação no Portal CROSS e realocação de profissionais enfermeiros da Regulação de Oncologia, para auxiliar nesse trabalho;
- Realocação dos médicos de outros setores para atender a alta demanda de casos, bem com a autorização para realização de plantões aos finais de semana para aqueles que trabalhavam de segunda a sexta-feira;
- Alteração das escalas médicas, com a criação de um horário alternativo das 13:00 horas às 00:00 horas, com o objetivo de manter quantidade suficiente para o acolhimento da demanda;
- Ajustes, criação e adequações no Portal CROSS, que facilitaram a condução dos casos sob regulação;
- Utilização de ferramentas de B.I (Tableau) para o fornecimento de informações sobre os leitos disponíveis nas unidades hospitalares e para possibilitar o monitoramento, pelos DRS, das informações cedidas pelos prestadores em cada região de saúde.

No que se refere à Regulação de Reabilitação, foi ampliada a oferta da especialidade “Fisioterapia - Reabilitação Pós COVID -19”, para atender o fluxo de solicitações específico de pacientes que desenvolveram incapacidades após a infecção pelo COVID-19, nas seguintes unidades:

- Lucy Montoro – Santos;
- Lucy Montoro – Botucatu;
- Lucy Montoro – Marília;
- Lucy Montoro – Parquera-Açu;
- Lucy Montoro – Mogi Mirim;
- Lucy Montoro – Sorocaba;
- Lucy Montoro – São José dos Campos;
- Lucy Montoro – Lapa.

Também em função da pandemia COVID-19, os treinamentos que seriam ministrados presencialmente foram realizados por meio de *web* conferência e disponibilizados em plataforma de Educação à Distância (EAD), o que suscitou rápida adequação deste processo para garantir a sua efetividade. Nesta modalidade



foram capacitados 1.801 profissionais. Houve ainda a implantação de hospitais de campanha para o Módulo de Urgência e Leitos, além de unidades municipais para o manuseio do Portal CROSS, Módulo de Leitos e Urgência, perfil receptor (Executante tipo II).

Quanto à área de Cadastros, destacam-se:

- Parametrizações, no MRU, no que se referem à complexidade das unidades: se dispõem de tecnologia de ventilação mecânica e se são referência para atendimento de pacientes COVID-19 (Enfermaria e UTI);
- Cadastro e atualização de leitos no MRL e MRL-AIH, conforme demanda das unidades;
- Parametrizações referentes à implantação nos hospitais de campanha (AME) e nas unidades referência para COVID-19, considerando pactuações publicadas por deliberação do CIB (11ª e 12ª remessas);
- Emissão de relatório semanal, com estrutura de leitos e parametrizações do MRU, das unidades com pactuação de oferta de leitos COVID-19 para a rede, segundo deliberações do CIB.

A equipe da Central de Atendimento da CROSS atuou junto aos pacientes agendados no Complexo IC-HC, ao informá-los do cancelamento de consultas e exames ambulatoriais.

Às ações do Monitoramento Ambulatorial couberam o monitoramento, orientação e apoio às unidades ambulatoriais em que o município decretou *Lockdown* e às unidades ambulatoriais que suspenderam o atendimento para alterar o perfil para Hospital de Campanha, devido à pandemia COVID-19.

No período, o Monitoramento Hospitalar analisou 31.102 casos relacionados à pandemia.

Com o avanço da COVID-19, a Seção de Informação continuou a processar e tratar os dados dos diferentes módulos do Portal CROSS, de forma a se obterem informações a respeito das ações tomadas, visando:

- Avaliação e acompanhamento das regulações de urgência e emergência nos casos suspeitos e/ou confirmados;
- Avaliação das buscas de recursos para os casos da COVID-19 na regulação de urgência;

- Avaliação e acompanhamento da ocupação de leitos das unidades cadastradas e que disponibilizam seus leitos nos Módulos de Regulação de Leitos e Leitos com AIH;
- Acompanhamento do CDR para identificação dos pacientes que tiveram suas consultas e exames suspensos.

Todas essas informações foram disponibilizadas no formato de extrações de dados brutos, tabelas, painéis interativos e em relatórios diários (incluindo fins de semana e feriados).

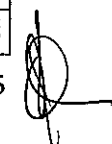
#### **4.14 Demonstrações Contábeis e resultados**

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, 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. O valor total de R\$ 19.403.581,08 (dezenove milhões, quatrocentos e três mil e quinhentos e oitenta e um reais e oito centavos) corresponde ao repasse de recursos a título de custeio no período de janeiro a março de 2021, conforme Termo de Aditamento nº 01/2021.



## 4.14.1 Demonstrativo Contábil Operacional – 1º trimestre de 2021

Demonstrativo Contábil - janeiro a março de 2021	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
<b>RECEITAS OPERACIONAIS</b>				
Repasse Contrato de Gestão	6.467.860,36	6.467.860,36	6.467.860,36	19.403.581,08
<b>Total (1)</b>	<b>6.467.860,36</b>	<b>6.467.860,36</b>	<b>6.467.860,36</b>	<b>19.403.581,08</b>
Receitas Financeiras	19.516,60	17.273,25	25.269,55	62.059,40
Estornos / Reembolso de Despesas	2.498,75	2.440,94	3.103,12	8.042,81
<b>Total (2)</b>	<b>22.015,35</b>	<b>19.714,19</b>	<b>28.372,67</b>	<b>70.102,21</b>
<b>TOTAL DAS RECEITAS (1 + 2)</b>	<b>6.489.875,71</b>	<b>6.487.574,55</b>	<b>6.496.233,03</b>	<b>19.473.683,29</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>				
Pessoal	4.120.163,28	4.080.154,57	5.218.438,17	13.418.756,02
Serviços Terceirizados	2.426.880,93	2.417.652,16	2.457.561,05	7.302.094,14
Materiais	27.330,45	22.562,52	148.953,92	198.846,89
Ações Judiciais	0	0	270,00	270
Utilidade Pública	19.736,46	19.956,64	24.201,57	63.894,67
Tributárias	2.297,26	0	0	2.297,26
Financeiras	63,64	110,49	116,90	291,03
Manutenção Predial	6.214,52	7.811,30	19.857,05	33.882,87
Ressarcimento por Rateio	113.275,60	128.472,72	127.318,95	369.067,27
Outras Despesas	6.575,99	6.735,34	9.342,09	22.653,42
<b>Total das Despesas Operacionais (3)</b>	<b>6.722.538,13</b>	<b>6.683.455,74</b>	<b>8.006.059,70</b>	<b>21.412.053,57</b>
Equipamentos	0	0	609,00	609,00
<b>Total das Despesas com Investimentos (4)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>609,00</b>	<b>609,00</b>
<b>TOTAL DAS DESPESAS (3 + 4)</b>	<b>6.722.538,13</b>	<b>6.683.455,74</b>	<b>8.006.668,70</b>	<b>21.412.662,57</b>
<b>RESULTADO (Total das Receitas - Total das Despesas)</b>	<b>-232.662,42</b>	<b>-195.881,19</b>	<b>-1.510.435,67</b>	<b>-1.938.979,28</b>



4.14.2 Demonstrativo de Fluxo de Caixa – 1º trimestre de 2021

Demonstrativo de Fluxo de Caixa - janeiro a março de 2021	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
Saldo do Mês Anterior	10.747.258,72	10.092.507,57	10.125.699,50	-
<b>RECEITAS</b>				
Repasse Contrato de Gestão	6.467.860,36	6.467.860,36	6.467.860,36	19.403.581,08
Receitas Financeiras	19.516,60	17.273,25	25.269,55	62.059,40
Demais Receitas	315,00	0	270,00	585,00
<b>Total de Receitas</b>	<b>6.487.691,96</b>	<b>6.485.133,61</b>	<b>6.493.399,91</b>	<b>19.466.225,48</b>
<b>DESPESAS</b>				
Pessoal (CLT)	4.458.536,49	3.846.076,60	5.271.593,87	13.576.206,96
Serviços Terceirizados	2.269.270,42	2.264.877,47	2.269.965,50	6.804.113,39
Materiais	27.221,03	28.519,47	43.468,29	99.208,79
Ações Judiciais	14.274,03	14.381,27	24.087,13	52.742,43
Utilidade Pública	39.372,74	11.807,75	27.806,80	78.987,29
Tributárias	152.258,40	153.517,31	152.542,53	458.318,24
Financeiras	63,64	110,49	108,90	283,03
Manutenção Predial	10.077,70	7.499,00	12.486,60	30.063,30
Investimentos	0	0	609,00	609
Ressarcimento por Rateio	142.996,80	113.275,60	128.472,72	384.745,12
Outras Despesas	28.371,86	11.876,72	7.691,00	47.939,58
<b>Total de Despesas</b>	<b>7.142.443,11</b>	<b>6.451.941,68</b>	<b>7.938.832,34</b>	<b>21.533.217,13</b>
<b>Saldo do mês (Receitas - Despesas)</b>	<b>-654.751,15</b>	<b>33.191,93</b>	<b>-1.445.432,43</b>	<b>-2.066.991,65</b>
<b>SALDO FINAL (Saldo Anterior + Receitas - Despesas)</b>	<b>10.092.507,57</b>	<b>10.125.699,50</b>	<b>8.680.267,07</b>	<b>-</b>

## 5. CONCLUSÃO

No período de janeiro a março de 2021 a CROSS atendeu os itens especificados nos anexos técnicos do contrato de gestão, consolidando seu papel na operacionalização e gerenciamento das atividades de apoio à saúde.

Entendemos assim que a CROSS cumpriu 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, 13 de julho de 2021.

  
**Elodimara Donata Correia**  
**Gerente Executivo**