

Ofício nº 0443/2022/IBRAPP/SEMUSA

Divinópolis-MG, 24 de novembro de 2022.

Ao Exmo. Sr. Alan Rodrigo Silva

Secretário Municipal de Saúde/Prefeitura Municipal de Divinópolis

RECEBI

Em 25 / 11 / 22

10:37 horas.

Assinatura *Fabiana*

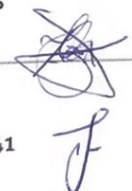
Fabiana Ferreira dos Santos
SEMUSA / Divinópolis - MG
Matrícula 99021156

Ref.: Dificuldades no processo de Implantação do sistema VIVVER, solicita avaliação e providências junto a empresa VIVVER Sistemas Ltda para não ocorrer mais impactos na operação assistencial e administrativa da UPA Padre Roberto Cordeiro Martins em Divinópolis/MG.

Prezado Senhor Secretário,

O INSTITUTO BRASILEIRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS - IBRAPP, pessoa jurídica de direito privado, portador do CNPJ nº 09.611.589/0001-39, vêm respeitosamente por meio deste, formalizar o que foi conversado em reunião realizada com vossa senhoria no último dia 21/11/2022 (segunda-feira) no Gabinete Municipal da Saúde na SEMUSA de Divinópolis-MG, na presença dos representantes do IBRAPP (Dr. Tarcisio – Diretoria Técnica, Sra. Ronimara – RT de Enfermagem e Sr. César Augusto – Diretor Administrativo) e SEMUSA (Sr. Rafael – Assessor de Diretoria de Regulação e Sra. Viviana – Fiscalização) bem como na visita de vários técnicos hoje dia 24/11 à UPA, sobre dificuldades e vários problemas e riscos relevantes na assistência que estamos tendo, devido ao processo de implantação do sistema VIVVER na Unidade de Pronto Atendimento. Conforme dito, o açodamento na implantação do sistema VIVVER tem causado vários problemas sérios, dentre eles os seguintes abaixo:

- ✓ Grande Morosidade devido a falhas congelamento das telas na realização do 1º atendimento dos pacientes por parte do médico responsável, acarretando atrasos nos fluxos subsequentes e atrasos nas chamadas de outros pacientes que estão aguardando serem chamados. Os pacientes por vezes, estão esperando até três vezes mais do que outrora;
- ✓ Dificuldades básicas de cadastramento ao optar pela opção salvar nas aberturas de fichas de pacientes realizadas pela Recepção. A exemplo, considerando que quando da realização dos cadastros, se o médico da porta precisar parar os lançamentos no sistema para a realização de um atendimento de emergência e, outro médico dar prosseguimento no atendimento interrompido, todas as informações não são salvas, ou quando eventualmente não travam e são salvas, acabam se perdendo por ausência de controle de identificação claro e o paciente atendido acaba sendo direcionado para uma ficha denominada como em atendimento. Isso está causando a não identificação correta desse paciente no sistema, bem como a duplicidade de cadastros;
- ✓ O sistema não tem dado suporte no Fracionamento de medicações por unidades ou mg em sistema para fins de dispensações corretas pela Farmácia e CAF; A dispensação da unidade voltou para níveis precários devido estar sendo feita de forma amadora e fora de um sistema, ou seja, sendo tudo feito manualmente;
- ✓ As baixas consolidadas dos materiais e medicações por parte da Farmácia não estão sendo realizadas de forma correta, as dispensações para os pacientes e setores da Unidade estão sendo realizadas totalmente de forma manual, devido ao bloqueio do sistema à partir de 19/11/2022 até o momento. Gerando com isso um grande problema no saldo do Estoque da Farmácia que ainda também não está devidamente registrado dentro do sistema de forma correto quando nem menos foi feita uma integração de saldo do sistema anterior para o atual. Além do risco de monitoramento por parte assistencial das medicações que foram liberadas para uso nos

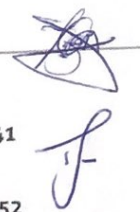


pacientes; Com isso a curva ABC parou de ser usada como métrica para controle de estoques;

- ✓ Ausência de Aberturas de AIHs e correções necessárias e os devidos faturamentos a partir do início do uso do sistema em 03/11/2022 não estão sendo processadas;
- ✓ Ausência de Extração de Relatórios de Indicadores Hospitalares para fins de gerenciamento de cumprimentos de metas contratuais e também de obrigações junto ao Programa do Projeto Sentinela realizado na Unidade não estão sendo extraídos os dados necessários do sistema. Isto tem gerado a interrupção do cumprimento de metas no fator agregado semanal e oportunidades de digitações que preconiza a obrigatoriedade do Programa do Projeto Sentinela;
- ✓ Ausência de suporte e de demonstração do sistema para a utilização da parte Administrativa nas áreas de apoio como (Faturamento, Farmácia e CAF para o controle de Estoque de MAT/MED, Controle de Patrimônio, Controle de Engenharia Clínica, Controle do Serviço de Nutrição e Dietética – SND, SAME, Manutenção Predial entre outros).

Além disso, nos questionamentos referentes aos processos de Tecnologia da Informação (TI) que tangem a implantação do sistema, não identificamos e nem nos foi apresentada documentação mínima da empresa Sistema VIVVER Ltda a qual se faz necessária antes de implantação de um sistema numa unidade de saúde. As etapas que não foram respeitadas são as seguintes:

- ✓ Levantamento de requisitos de hardwares e softwares para o funcionamento adequado do ERP antes de fazer a virada ou troca de sistema com a devida comunicação formal com as partes envolvidas;

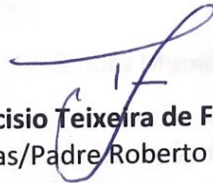


- ✓ Mapeamento integral de processos que descrevam o fluxo das atividades da Unidade de Pronto Atendimento com as devidas rechechagens entre setores;
- ✓ Levantamento de requisitos junto aos setores da UPA sobre as necessidades das unidades;
- ✓ Cronograma de implantação formalizado conforme já solicitado em ofício anteriormente;
- ✓ Comprovação através Relatórios de testes dos módulos em base de homologação;
- ✓ Comprovação através Relatórios de testes dos módulos em base de produção;
- ✓ Comprovação através Relatórios de treinamentos da ferramenta;
- ✓ Manuais de funcionalidades dos módulos implantados;
- ✓ Relatórios de Go ou No/Go dos módulos implantados;
- ✓ Relatórios de aceite dos módulos implantados devidamente assinados;
- ✓ Definição do horário de service desk do ERP VIVVER;
- ✓ Definição de acordo de níveis de serviço (SLAs – Service Level Agreements).

Diante do exposto, tendo em visto os riscos que já estamos correndo principalmente na assistência e dispensa de medicamentos, solicitamos novamente à reformulação completa da implantação feita e uma clara avaliação da pertinência ou não do sistema VIVVER, devido ao desgaste com os profissionais da UPA e à falta de profissionalismo até agora apresentada, bem como exija da mesma transparência da empresa quanto a tais itens devido o prejuízo que já está sendo causado a assistência e riscos que estão sendo impostos aos pacientes.

Certos da atenção do senhor nos colocamos à disposição para o que for necessário.

Respeitosamente:



Dr. Tarcisio Teixeira de Freitas Junior
Diretor Técnico/UPA 24 Horas/Padre Roberto Cordeiro Martins/Divinópolis-MG



César Augusto Tanoeiro
Diretor Administrativo/UPA 24 Horas/Padre Roberto Cordeiro Martins/Divinópolis-MG