

**MEMORANDO Nº 05/2026 – CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE –  
CONIMS**

**DE: Setor de Tecnologia da Informação**

**PARA: Setor de Notificação de Contratos**

**Pato Branco/PR, 10 de março de 2026.**

**ASSUNTO: RELATÓRIO DE CHAMADOS E INCONSISTÊNCIAS NO SISTEMA**

Prezados Senhores,

Por meio deste, o **Setor de Tecnologia da Informação do Consórcio Intermunicipal de Saúde – CONIMS** encaminha relatório contendo esclarecimentos técnicos acerca de inconsistências identificadas no sistema **IDS Saúde**, conforme registros de chamados formalizados junto ao suporte técnico da empresa responsável.

As situações descritas a seguir impactam diretamente as rotinas operacionais do Consórcio, especialmente no que se refere aos processos de **faturamento de atendimentos, geração de relatórios, emissão de documentos e acesso ao sistema para realização de atendimentos aos pacientes**. Tais ocorrências podem ocasionar **divergências de dados, inconsistências nos registros administrativos e eventuais prejuízos na gestão das informações assistenciais e financeiras**, além de comprometer a confiabilidade das informações extraídas do sistema.

Diante disso, os chamados foram registrados para análise e correção por parte da empresa responsável, visando à **regularização das funcionalidades afetadas e à garantia da integridade das informações processadas pelo sistema**, bem como à manutenção da estabilidade da plataforma utilizada para a gestão dos serviços de saúde.

Abaixo e em anexo seguem os memorandos anteriormente encaminhados, bem como a relação dos chamados atualmente em aberto que apresentam inconsistências ou pendências de solução.

**I – MEMORANDO Nº 004/2026**

Informa-se que o sistema **IDS Saúde**, ferramenta indispensável para a gestão dos serviços de saúde prestados e contratados por este Consórcio, vem apresentando **recorrentes episódios de indisponibilidade ou instabilidade**, inclusive em procedimentos básicos, como a emissão de relatórios.

Ressalta-se que, em **09 de janeiro de 2026**, foi encaminhado o **Memorando nº 004/2026 – Relatório de Latência Desmedida no Sistema IDS Saúde**, no qual foram relatadas ocorrências relacionadas aos seguintes chamados:

**TICKET 57243 – 11/12/2025** - Foi acionado o suporte técnico em razão da impossibilidade de impressão de relatórios. Na ocasião, a equipe técnica da contratada identificou um gargalo de recursos ocasionado por processos que consumiram integralmente a capacidade do servidor, ocasionando atraso na sincronização das demais informações do sistema.

**TICKET 57721 – 19/12/2025** - O suporte foi novamente acionado devido à indisponibilidade de dados no momento do fechamento do faturamento dos prestadores, com registro de elevada latência. Após o retorno do período de recesso, em 05/01/2026, verificou-se que a situação permanecia inalterada até a data de emissão do referido relatório.

Registra-se ainda que, desde o envio do memorando em 09 de janeiro de 2026, foram necessárias novas intervenções pelos mesmos motivos em sete datas distintas, quais sejam:

- 09/01/2026;
- 26/01/2026;
- 02/02/2026;
- 03/02/2026;
- 09/02/2026;
- 10/02/2026;
- 26/02/2026;

Cumpre destacar que tais ocorrências persistem mesmo após a reunião realizada no início do mês de fevereiro, demonstrando que as medidas adotadas até o momento não foram suficientes para sanar de forma definitiva as instabilidades do sistema.

## **II - MEMORANDO 011/2026**

Este relatório, emitido em **14 de janeiro de 2026** pelo setor de Tecnologia da Informação, do Consórcio Intermunicipal de Saúde (**CONIMS**), formalizou um relatório de **ineficiência técnica e descumprimento contratual** por parte da empresa **SINNC Soluções Ltda.**

O documento detalha uma deterioração acentuada no suporte técnico e na manutenção do software após mudanças institucionais entre as empresas IDS e SINNC.

A administração do CONIMS destaca que a conduta da contratada compromete a segurança da informação, o faturamento institucional e a continuidade de serviços públicos essenciais. As irregularidades incluem:

**Negligência Sistemática:** Desrespeito reiterado aos Níveis de Acordo de Serviço (SLA).

**Falta de Resolutividade:** Encerramento arbitrário de chamados sem validação técnica ou solução efetiva.

**Regressão de Software:** Recorrência de falhas que já haviam sido corrigidas anteriormente.

**Cobranças Indevidas:** A empresa condicionou a execução de ajustes legais (normativas do SUS) ao pagamento de orçamentos adicionais, o que o CONIMS rejeita por considerar obrigação contratual de manutenção.

Em decorrência da referida notificação, foi realizada **reunião entre as partes com o objetivo de alinhar e encaminhar a solução das pendências existentes.**

Entretanto, conforme demonstrado no presente relatório, **parte significativa das inconsistências permanece sem solução definitiva**, evidenciando que as medidas adotadas até o momento **não foram suficientes para restabelecer plenamente a estabilidade e a confiabilidade do sistema.**

## **III - CHAMADOS ATUAIS EM ABERTO**

**TICKET 50199 – Inconsistência no faturamento de atendimentos não realizados e no relatório de recepção**

Foi identificada inconsistência no faturamento de atendimentos classificados como **não realizados**. Atualmente, a **Unidade de Faturamento 712** possui parametrização que permite faturar atendimentos **realizados e não**

**realizados**, enquanto a **Unidade de Atendimento 858** permite apenas o faturamento de atendimentos **realizados**.

Em razão dessa divergência de parametrização, o sistema não inclui os atendimentos não realizados no faturamento, seguindo a regra da unidade 858. Entretanto, o **relatório de recepção de usuários** apresenta esses atendimentos como se estivessem faturados, gerando divergência entre os dados do faturamento e os relatórios gerenciais do sistema.

Observou-se ainda que, ao permitir o faturamento de atendimentos não realizados na unidade 858, as consultas passam a ser incluídas automaticamente no processo de faturamento.

Diante disso, foi solicitada a **correção da inconsistência**, para que o relatório apresente apenas os atendimentos efetivamente faturados, sem exibir registros de atendimentos não realizados.

Segundo manifestação da empresa **SINNC**, a empresa **IDS** entende que tal ajuste configura **alteração sistêmica (melhoria)**. Contudo, em reunião realizada entre as partes, foi informado que a referida alteração **não acarretaria custos ao CONIMS**, conforme trecho da ata abaixo:

*“Em síntese, o representante da SINNC, Sr. Rodrigo, destacou que parte das demandas configura melhoria sistêmica e outra parte corresponde a falhas técnicas. Informou que a questão relativa à alteração indevida de faturamento passado, embora entendida pela IDS como melhoria, será custeada pela SINNC visando a resolução.”*

Foi solicitada verificação técnica e correção da inconsistência.

#### **TICKET 59400 – Divergência entre relatório de recepção de usuários e faturamento de prestadores**

Na tela **Relatórios → Recepção de Usuários → Faturamento de Prestadores**, foi identificado que o **procedimento 1358** consta no relatório como faturado, embora **não tenha sido efetivamente faturado no sistema**, além de apresentar **divergência de convênio**.

Verificou-se ainda que o **código de faturamento associado à consulta não pertence ao prestador indicado**, caracterizando inconsistência no vínculo do faturamento.

Dessa forma, a consulta exibida no relatório **não deveria constar como faturada**, sendo necessária a correção da inconsistência identificada.

**TICKET 59415 – Sistema não realiza faturamento de usuários com situação “Não atendido”**

Foi identificado que o sistema **não está realizando o faturamento de usuários classificados com a situação “Não atendido”**, mesmo em unidades de saúde configuradas para permitir esse tipo de faturamento.

Verificou-se que uma **unidade de saúde do tipo posto**, devidamente configurada para faturar pacientes não atendidos, **não está realizando o faturamento desses registros**, indicando possível falha de funcionamento do sistema.

Foi solicitada análise técnica e correção da funcionalidade.

**TICKET 59566 – Paciente consta em relatório, mas não aparece no faturamento**

Na tela Relatórios → Recepção de Usuários x Faturamento de Prestadores, foi identificado que determinado paciente consta no relatório como faturado para o prestador, porém não aparece na tela de geração da fatura correspondente.

Essa divergência gera inconsistências na conferência dos faturamentos e nos controles administrativos.

Foi solicitada verificação técnica e correção da inconsistência.

**TICKET 59984 – Documentos de telemedicina emitidos sem link de validação**

Foi identificado que os documentos de telemedicina gerados nas consultas realizadas pelos profissionais **Sylvia Fatma Gomes Rocha (4094)** e **Antonio Carlos Ganem Junior (5564)** estão sendo emitidos **sem o link e o código de verificação de autenticidade**.

Observou-se, ainda, que **a cada atualização do sistema ocorre novamente a perda dessas informações**, resultando na emissão de documentos sem os mecanismos necessários para validação.

Tal situação **impede a validação e a conferência da autenticidade dos documentos emitidos**, ocasionando transtornos aos usuários atendidos e dificultando a comprovação da legitimidade dos documentos quando necessário.

Diante do exposto, foi solicitada **a verificação e correção da inconsistência no sistema**, para que os documentos passem a ser gerados corretamente, contendo **link de acesso e código de verificação**, evitando prejuízos aos pacientes e garantindo a autenticidade dos documentos emitidos, bem como prevenindo a recorrência dessa situação em futuras atualizações do sistema.

**Na data de 05/03/2026**, foi registrado no chamado que a inconsistência **foi corrigida**. No entanto, **será realizado acompanhamento nas próximas atualizações do sistema**, a fim de verificar se a situação permanece resolvida e evitar novas ocorrências.

#### **TICKET 59994 - DATA RETROATIVA AO DIA ATUAL**

Ao incluir um laudo novo, está aparecendo como data de digitação o dia anterior o que acaba comprometendo a veracidade dos dados.

#### **TICKET 59573 - (FATURAMENTO DE AIHS) – HABILITAÇÃO DE EQUIPE (FATURAMENTO DA PULSOTERAPIA)**

Não está sendo possível incluir o profissional para o procedimento de Pulsoterapia, pois não permite selecionar a equipe e especialidade.

### **III – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do exposto, verifica-se que as inconsistências relatadas e as recorrentes instabilidades do sistema **IDS Saúde** vêm impactando diretamente as atividades operacionais deste Consórcio, especialmente no que se refere à gestão dos atendimentos, faturamento dos serviços prestados, emissão de documentos e confiabilidade das informações registradas no sistema.

Ressalta-se que diversas ocorrências já foram formalmente comunicadas à empresa responsável por meio de **chamados técnicos, memorandos e reuniões**

**institucionais**, com o objetivo de promover a correção das falhas identificadas e restabelecer a plena funcionalidade da plataforma.

Contudo, conforme demonstrado ao longo deste relatório, **parte significativa dos problemas permanece sem solução definitiva**, evidenciando que as medidas adotadas até o momento não foram suficientes para garantir a estabilidade e a confiabilidade necessárias ao adequado funcionamento do sistema.

Dessa forma, registra-se que **não é possível manter a continuidade das atividades nas condições atualmente apresentadas**, tendo em vista os prejuízos operacionais e os riscos administrativos decorrentes das inconsistências identificadas.

Assim, encaminha-se o presente relatório ao **Setor de Notificação de Contratos** para conhecimento, análise e adoção das providências administrativas cabíveis, a fim de assegurar o cumprimento das obrigações contratuais pela empresa responsável e a regularização das falhas relatadas.

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

(assinado digitalmente)

**GUILHERME FRESSATO CARVALHO**  
**ENCARREGADO DO SETOR DE TI**

(assinado digitalmente)

**RAFAEL DAVI RODRIGUES DE QUEIROZ**  
**DIRETOR DE REGULAÇÃO**

**Assinantes**

---

**Veracidade do documento**

Documento assinado digitalmente.

Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud** e insira o código abaixo:

**NDJ****WGG****0R9****E2O**