

RELATÓRIO N° 01/2023

PRESTAÇÃO DE CONTAS

(Janeiro/2023)

**Órgão: Unidade de Apoio das Ações de Regulação do Acesso do
Complexo Regulador Estadual da SES-MS**

Organização Social de Saúde: Instituto de Gestão por Resultados - IGPR

**Campo Grande - MS
Fevereiro/2023**

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATANTE

UNIDADE: Secretaria de Estado de Saúde

CNES: 5583683

ENDEREÇO: Parque dos Poderes - Bloco VII

TELEFONE: (67) 3318-1716

CEP: 79.031-902

MUNICÍPIO: Campo Grande

UNIDADE: Coordenadoria Estadual de Regulação Assistencial

ENDEREÇO: Avenida Afonso Pena, 3.547

TELEFONE: (67) 3378-3513

CEP: 79.002-072

MUNICÍPIO: Campo Grande

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA

Instituto de Gestão por Resultados - IGPR

CNPJ: 20.288.745/0001-05

PRESIDENTE EXECUTIVA

Nome: Talita Martins Andrade de Melo

CPF: 006.578.621-18

RG: 5.539.956 SSP/GO

Endereço Comercial: Avenida Goiás nº 625 - Setor Central - Goiânia/GO

CEP: 74.010-010

E-mail: talita.martins@igpr.org.br

Endereço Residencial: Rua T-37 nº 2.300 – Residencial DNA Smart Style, Bloco B,

Apto. 507 - Setor Bueno - Goiânia/GO - CEP: 74230-022

GERENTE ADMINISTRATIVO

Nome: Cinthia Procopiou Nogueira

CPF: 689.882.491-00

RG: 879138- MS

Endereço Comercial: Avenida Afonso Pena, 3.547 - Campo Grande/MS

CEP: 79002-072

Telefone: (67) 3378-3561

Endereço Residencial: Rua Luiza Ovando, 308, Apto 24 - Bairro: Monte Castelo Campo

Grande - MS - CEP: 79011-010

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Nome: Joaquim Miguel Vinha

CPF: 237.998.971-00

RG: 13817534 SSP-SP

Endereço Comercial: Avenida Afonso Pena, 3.547 – Campo Grande/MS

CEP: 79002-072

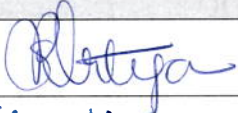
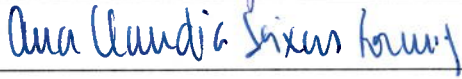
Telefone: (67) 3378-3565

Endereço Residencial: Rua Piratininga, 1.679, Apto 1700 - Bairro Santa Fé

Campo Grande/MS - CEP: 79.021-210



EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Equipe de Controle e Acompanhamento		
Nome	Matrícula	Assinatura
Sandra Regina Cometki Ortega	78137021	
Ana Cláudia Seixas Formiga	29067024	
Luiz Carlos Cristaldo Ribeiro	85277022	

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	MÉTODO	5
3	DESENVOLVIMENTO	5
4	CONCLUSÃO.....	22



1 INTRODUÇÃO

O presente Relatório Mensal trata da avaliação dos dados fornecidos pela Organização Social de Saúde (OSS), Instituto de Gestão por Resultados (IGPR), que gerencia a Unidade de Apoio das Ações de Regulação do Acesso do Complexo Regulador Estadual da SES/MS, com o objetivo de controlar e acompanhar, sistematicamente, as ações desenvolvidas pela CONTRATADA, em atenção ao disposto na Cláusula Nona do Contrato de Gestão nº 003/2022, firmado entre a SES/MS e a OSS/IGPR, referente ao mês de Janeiro/2023.

O objeto do Contrato estabelece compromisso entre as partes para gerenciar e operacionalizar a Unidade de Apoio das Ações de Regulação do Acesso do Complexo Regulador Estadual da SES-MS.

O Relatório objetiva controlar e acompanhar critérios, metas e indicadores de desempenho e qualidade estabelecidas no Anexo IV do Contrato de Gestão nº 003/2022 e registrar a verificação de seu cumprimento.

O Desenvolvimento do Relatório apresenta o cumprimento do objeto do Contrato de Gestão nº 003/2022, de acordo com a sistematização estabelecida no Regulamento do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul (TCE-MS), para a remessa obrigatória de informações, dados, documentos e demonstrativos, aprovado por meio da Resolução - TCE-MS nº 54, de 14 de dezembro de 2016.

2 MÉTODO

Para desenvolvimento desse Relatório, a Equipe realizou os seguintes procedimentos:

- a - Visitas in loco;
- b - Recebimento dos dados em pen drive e justificativa por meio do CoEx nº 010/2023 - MS, de 20/02/2023, recebido em 22/02/2023, 1º dia útil após feriados de Carnaval;
- c - Verificação dos dados recebidos;
- d - Análise e parecer da conformidade dos dados recebidos com os itens constante do Anexo IV do Contrato de Gestão nº 003/2022.

Para aferição do cumprimento dos critérios e metas de desempenho e qualidade estabelecidas no Anexo IV do Contrato de Gestão nº 003/2022, utilizou-se como fonte de evidência as planilhas e documentos entregues junto com CoEx nº 010/2023 - MS, de 20/02/2023, recebido em 22/01/2023, 1º dia útil após feriados de Carnaval, no formato Excel, PDF e Word por meio de pen drive, com dados referentes ao mês de janeiro/2022.

3 DESENVOLVIMENTO

Para se chegar ao produto apresentado para análise da Equipe de Controle e Acompanhamento, a Contratada apresentou um relatório descritivo e planilhas em pen drive com os dados descritos no Contrato de Gestão nº 003/2022, item 3.1.57 "Observar os Indicadores de Desempenho e Qualidade, suficientes e adequados para medir o cumprimento das metas, pactuados no Anexo IV - Contrato de Gestão, bem como as normas dos Órgãos de Controle Interno e Externo", da competência do mês de janeiro/2022.



3.1 INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

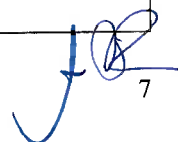
A) EIXO I – SISTEMA INFORMATIZADO

Meta nº A.1 – Descrição	Serviço de “help desk” 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Cobertura de funcionamento do Serviço de “help desk”, nos 07 dias da semana, durante 24 horas por dia. Sim = 150 pontos. Não = 0 ponto.
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional padrão dos TARM's; e 2. Relatório com todas as chamadas recebidas pelo TARM's, informando data, hora, origem do chamado, assunto e encaminhamento, por um sistema de gestão de chamados ou por relatório que tenha as informações necessárias.
Ações executadas	Entregues arquivos pela Contratada, contendo: 1. Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional padrão dos TARM's cuja jornada de trabalho de 6h, garantido intervalo de 15 minutos de descanso. Em relação aos TARM's, cuja jornada de trabalho é de 12h, é garantido 1h de descanso; 2. Relatório com as demandas recebidas pelos TARM's do CORE/MS, informando: usuário (atendente), data, hora, nome do solicitante, nome do município, unidade, telefone, descrição (motivo do chamado) e resolução (medida adotada para resolução da solicitação apresentada), no mês de competência foram registrados 286 chamados.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (150)

Meta nº A.2 – Descrição	Atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema (24 horas)
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Tempo máximo de 24 horas para resolução dos atendimentos das ocorrências/chamados considerados “erros no sistema”. ≤ 24h = 150 pontos. > 24h = 0 pontos.
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Folhas de frequência e Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE e Escalation Duosystem; e 2. Relatório contendo todas os registros de incidências (erros) dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização. O cálculo do tempo de atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema será realizado considerando a data e hora de abertura do chamado e a data e hora de encerramento do chamado. Serão considerados como solucionados os chamados com status “Fechado” e/ou “Em Produção”.
Ações executadas	Entregues arquivos pela Contratada, contendo:

	1. Folhas de frequência e Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE e Escalation Duosystem; e 2. Relatório contendo todas os registros de incidências (erros) dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização. No mês de competência, foram registrados 05 (três) incidentes e todos solucionados dentro do prazo de 24h: • nº 30.153 que demorou 22h41min para ser solucionado, • nº 30.263 que demorou 20h42min para ser solucionado, • nº 30.307 que demorou 02h50min para ser solucionado, • nº 30.309 que demorou 02h21min para ser solucionado, • nº 30.348 que demorou 08h48min para ser solucionado.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (150)

Meta nº A.3 – Descrição	Atendimento das demandas de serviços de TI abertas pela Coordenadoria Estadual de Regulação.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	<=30 dias: 250 pontos > 30 dias: 150 pontos (com justificativa) > 30 dias: 50 pontos (sem justificativa)
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Relatório contendo todas os registros de requisição de serviços de TI dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização. Ficou acordado em reunião entre as Comissões que chamados com mais de 30 dias (com justificativa) poderão ser analisados pelas equipes de TI do CORE e CERA para extensão do prazo e não aplicação da penalidade (> 30 dias: 150 pontos). Para que isso ocorra, o documento do acordo da análise do chamado deverá constar na prestação de contas encaminhada à Comissão de monitoramento.
Ações executadas	Relatório contendo todas os registros de requisição de serviços de TI dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização. No sistema informatizado da Duosystem tem registrados 09 (nove) requisição de serviços de TI. Sendo 04 (quatro) fechados (atendidos) dentro do prazo de 30 dias: • nº 30.172 que demorou 02 dias, 20h18min para ser solucionado; • nº 30.174 que demorou 16 dias, 15h27min para ser solucionado; • nº 30.229 que demorou 10 dias, 22h21min para ser solucionado; • nº 30.172 que demorou 04 dias, 04h36min para ser solucionado. E 05 (cinco) abertos, mas dentro do prazo de trinta dias: • nº 30.333 aberto em 25/01/2023 16:30:00;



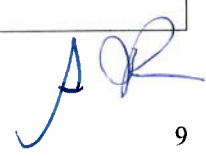
	• nº 30.395 aberto em 31/01/2023 15:17:00; • nº 30.400 aberto em 31/01/2023 19:38:00; • nº 30.404 aberto em 31/01/2023 20:14:00; • nº 30.408 aberto em 31/01/2023 20:42:00.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (250)

Meta nº A.4 - Descrição	Manter 100% o tempo de resposta do sistema informatizado.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Percentual do tempo que o sistema informatizado ficou disponível para utilização pelas unidades solicitantes e executantes, no mês de competência. 100% = 70 pontos. <= 100% = 50 pontos.
Ações previstas	Apresentar a Equipe de Controle e Acompanhamento: Relatório de disponibilidade do sistema.
Ações executadas	Entregue relatório pela Contratada, contendo: Data da Geração: 01/02/2023 Periodicidade da aferição: Semanal Ambiente aferido: Produção (Servidores de Aplicação e Banco de Dados) Ferramenta de monitoração: ZABBIX. Indicadores de disponibilidade: Período monitorado: 01/jan/2023 à 31/jan/2023 Tempo de Monitoração: 744h Tempo de Downtime: 01h:09min Disponibilidade do Sistema pela DuoSystem: 99,845% Não houve necessidade de parada do sistema para manutenção preventiva. No dia 21/01/2023, entre 13h46 e 14h27, ocorreu uma correção emergencial no serviço gerenciado de storage pela Equinix, que oscilou o acesso aos servidores e serviços. Foi necessária manutenção emergencial no Storage que atende a infraestrutura de serviços do sistema para reestabelecimento das conexões. No dia 22/02/2023, entre 12h22 e 12h50, ocorreu falha no circuito de dados do fornecedor de Datacenter. Foi identificado o problema no equipamento e o fabricante foi acionado pelo fornecedor para devida substituição e consequente normalização do sistema. Podemos considerar que o sistema esteve disponível no período de aferição, uma vez que para as falhas ocorridas nos dias 21/01 e 22/01, houve acionamento das contingências locais pela equipe de regulação e de TI do CORE para não ocorrer a paralização das ações de regulação médica estadual.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (70)

Meta nº A.5 - Descrição	Manter cópia do banco de dados (backup) e disponibilidade do sistema 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Verificação de relatório emitido pelo Sistema, quanto à geração do backup (cópia do banco de dados).

	Sim= 50 pontos. Não= 0 pontos.
Ações previstas	1. Relatório de datacenter que comprove a realização do backup da solução tecnológica (CORE); 2. Relatório de datacenter que tenha o tempo de parada da solução tecnológica (CORE).
Ações executadas	A planilha apresentada pela Contratada informa a realização diária do backup da solução tecnológica (CORE) pela datacenter, no período de competência, informando data e hora de início e fim dos backup's diários, duração da tarefa em segundos, bem como; o tamanho do arquivo (GB) que foi gerado. Ficou estabelecido que a solução informatizada adotada é em modelo de "cloud computing" com datacenter "tier III", razão pela qual não se faz necessário entrega de backups diários à CERA, sendo admitida a entrega do relatório comprobatório das realizações dos BACKUPS diários e mensais.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº A.6 - Descrição	Manter a segurança do sistema com protocolo <i>Secure Socket Layer</i> – SSL com Certificado Digital válido, confiável e relacionado ao emitente.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Apresentação do Certificado Digital vigente. Sim= 50 pontos. Não= 0 pontos.
Ações previstas	1. Formalização de envio de cotações para análise do Departamento de Tecnologia da Informação para aquisição do certificado e parecer técnico com devolutiva da mesma; 2. Nota fiscal de aquisição e comprovante de pagamento do certificado; 3. Disponibilização do Certificado Digital no domínio do Governo do Estado de MS.
Ações executadas	A contratada informa que a certificação do SSL, com validade até 24/04/2023, está no nome da OSS Associação Beneficente Nossa Senhora da Saúde, conforme a Nota Fiscal nº 22, emitida no dia 08/03/2022, pela Empresa VIP Tecnologia da Informação LTDA, e paga no dia 18/03/2022, conforme comprovante de transferência. A certificação é do tipo wild card e abranger os ambientes de produção, homologação e treinamento. O DTI/SES/MS implementou a validação do certificado, uma vez que o Estado de MS é o detentor do servidor de DNS, no domínio "saúde.ms.gov.br" que expira em 24/04/2023. Encaminhado documento que comprova o início do processo de Cotação para Aquisição de Certificado SSL pelo Instituto de Gestão por Resultados –IGPR e que somente aguarda a aprovação do regulamento para os procedimentos de aquisição e alienação de bens, contratação de serviços e obras do IGPR junto à Comissão de Avaliação para que possa dar continuidade ao processo..
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)



Meta nº A.7 - Descrição	Painel de Situação atualizado em tempo real.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Sim= 50 pontos. Não= 0 pontos.
Ações previstas	1. Manter atualização do painel com prazo máximo de 5 em 5 minuto. 2. Disponibilização de manual contendo as informações referentes a atualização do Painel Situacional. As atualizações são realizadas através do acesso ao Power BI, com dados extraídos do Sistema Informatizado de Regulação. Nos painéis são exibidas as informações das solicitações realizadas para os módulos de Urgência, Ambulatorial e Leitos; e 3. Informar endereço e senha de acesso ao Painel de Situação.
Ações executadas	Foi acessado o painel situacional on line, URL: https://powerbi.microsoft.com/pt-br/ Usuário: painelbims@duosystem.com.br Senha: C0r3@4595, às 16:58h, do dia 01/03/2023 e constatamos a atualização do painel conforme o preconizado na meta. O Painel de Situação é acompanhado no televisor da Sala do Secretário de Estado de Saúde e exibido no Vídeo Wall do painel de regulação localizado na Sala de Situação do CORE
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº A.8 - Descrição	Manter registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada e disponível por especialidade (Módulo Ambulatorial, Leitos e Urgência).																		
Prazo de execução	Janeiro/2023																		
Indicadores	Disponibilidade de registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada, da urgência e emergência, eletivas e ambulatorial. Sim= 50 pontos. Não= 0 pontos.																		
Ações previstas	1. Relatório informando os pacientes que estão aguardando atendimento até o último dia de cada mês de competência para os módulos de regulação de Urgência/Emergência, Ambulatorial e Leitos.																		
Ações executadas	Foi apresentado relatório informando 269 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação de Urgência/Emergência. Desse total, 04 solicitações são do Tipo de Ficha de Síndrome Respiratória Aguda Grave que já foi regulada e está esperando alta hospitalar para sua finalização. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Ficha</th><th>Qtd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Síndrome Respiratória Aguda Grave</td><td>04</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Especialidade</th><th>Qtd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cardiologia</td><td>09</td></tr> <tr> <td>Cardiologia – Cirurgia</td><td>02</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Cabeça e Pescoço</td><td>01</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Cardíaca Infantil</td><td>01</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Cardiovascular</td><td>01</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Geral</td><td>04</td></tr> </tbody> </table>	Tipo de Ficha	Qtd	Síndrome Respiratória Aguda Grave	04	Especialidade	Qtd	Cardiologia	09	Cardiologia – Cirurgia	02	Cirurgia Cabeça e Pescoço	01	Cirurgia Cardíaca Infantil	01	Cirurgia Cardiovascular	01	Cirurgia Geral	04
Tipo de Ficha	Qtd																		
Síndrome Respiratória Aguda Grave	04																		
Especialidade	Qtd																		
Cardiologia	09																		
Cardiologia – Cirurgia	02																		
Cirurgia Cabeça e Pescoço	01																		
Cirurgia Cardíaca Infantil	01																		
Cirurgia Cardiovascular	01																		
Cirurgia Geral	04																		

Cirurgia Vascular	04
Clínica Médica	21
Ginecologia	01
Hematologia	01
Infectologia	03
Nefrologia	04
Neurocirurgia	02
Neurologia	06
Obstetrícia	02
Oftalmologia	01
Oncologia	01
Ortopedia	09
Ortopedia - Cirurgia	09
Pediatria	01
Pneumologia	01
Psiquiatria	61
Urologia	05
Total	150

Exame	Qtd
ABDOME (INCL.TOTAL, SUPERIOR E INFERIOR)	01
BRONCOSCOPIA	01
CATETERISMO CARDÍACO (HEMODINÂMICA) / ARTERIOGRAFIA / ANGIOGRAFIA	21
OUTROS - ENDOSCOPIA	02
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	03
Total	28

Leito	Qtd
Clínica Médica	09
Pediatria - Semi-intensiva	01
Psiquiatria	45
UTI Adulto	31
UTI Infantil	01
Total	87

Foi apresentado relatório informando 6.598 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Ambulatorial:

Especialidade	Qtd
Alergologia e imunologia	01
Angiologia	50
Assistente Social (Acesso ao CER-APAE de São Gabriel do Oeste)	02
Buco Maxilo Facial	44
Cabeça e Pescoço	01
Cardiologia	428
Cirurgia da Mão	01
Cirurgia Geral	278

Cirurgia Ginecológica	62
Cirurgia Pediátrica	04
Cirurgia Vascular	142
Clínica Médica	06
Coloproctologia	05
Consultas / Atendimentos / Acompanhamentos	02
Dermatologia	126
Endocrinologia e Metabologia	122
Endodontia	16
Enfermeiro	04
Fonoaudiologia	08
Gastroenterologia	70
Ginecologia	191
Ginecologia e Obstetrícia	56
Hematologia	02
Infectologia	63
Mastologia	24
Nefrologia	76
Neurocirurgia	05
Neurologia	238
Neurologia Pediátrica	28
Nutricionista	38
Odontologia	85
Oftalmologia	377
Oncologia Clínica	02
Ortodontia	01
Ortopedia e Traumatologia	434
Otorrinolaringologia	203
Pediatria	24
Periodontia	49
Pneumologia	34
Psicologia	16
Psiquiatria	210
Reumatologia	83
Urologia	240
Vascular	19
Total	3870

Exame	Qtd
Bucomaxilofacial	01
Cardiologia	02
Cirurgia do aparelho da visão	02
Cirurgia do sistema osteomuscular	01
Coleta de Material	03
Coloproctologia	10
Diagnostico em cardiologia	250
Diagnóstico em oftalmologia	08
Diagnóstico por Endoscopia	576
Diagnóstico por medicina nuclear in vivo	02
Diagnóstico por radiologia	137
Diagnóstico por Ressonância Magnética	339
Diagnóstico por ultrassonografia	1028

	Fisioterapias	61										
	Fonoaudiologia	01										
	Métodos diagnósticos em especialidades	69										
	Órteses, próteses e materiais especiais não relacionados ao ato cirúrgico	11										
	Otorrinolaringologia	01										
	Tomografia Computadorizada	226										
	Total	2728										
	Foi apresentado relatório informando que 26 pacientes estavam aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Leitos:											
	<table><tr><th>Procedimento</th><th>Qtd</th></tr><tr><td>Cirurgia do aparelho digestivo, órgãos anexos e parede abdominal</td><td>11</td></tr><tr><td>Cirurgia do sistema osteomuscular</td><td>10</td></tr><tr><td>Outras cirurgias</td><td>05</td></tr><tr><td>Total</td><td>26</td></tr></table>	Procedimento	Qtd	Cirurgia do aparelho digestivo, órgãos anexos e parede abdominal	11	Cirurgia do sistema osteomuscular	10	Outras cirurgias	05	Total	26	
	Procedimento	Qtd										
Cirurgia do aparelho digestivo, órgãos anexos e parede abdominal	11											
Cirurgia do sistema osteomuscular	10											
Outras cirurgias	05											
Total	26											
O Estado de Mato Grosso do Sul, por meio da Secretaria de Estado de Saúde disponibiliza o Sistema Estadual de Regulação CORE composto pelos Módulos de: Urgência/Emergência, Ambulatorial e Leitos de Cirurgias Eletivas. O módulo de Urgência/Emergência está implantado nos 79 municípios do Estado. Os módulos Ambulatorial e o de Leitos de Cirurgias Eletivas estão disponíveis, cabendo aos gestores municipais que ainda não fizeram adesão ao Sistema, solicitarem à SES a implantação no seu Município.												
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023											
Alcance da meta	SIM (50)											

TOTAL EIXO I	820 PONTOS
---------------------	-------------------

B) EIXO II - RECURSOS HUMANOS E CAPACITAÇÃO

Meta nº B.1 - Descrição	Tempo médio <= 10 minutos entre a data e hora da solicitação e da avaliação primária do médico regulador.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Média da soma do tempo decorrido entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador. <= 10 minutos= 50 pontos. > 10 minutos = 0 ponto. Para atendimento da meta, só serão consideradas as regulações realizadas pela Central de Regulação Estadual (CORE)..
Ações previstas	1. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do módulo de Urgência/Emergência de todas as Centrais Reguladoras de intermediação, que contenha a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador.

	2. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do módulo de Urgência/Emergência da Central do CORE, que contenha a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador. 3. Relatório com o registro do tempo médio entre a hora do aceite do médico solicitante e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador do módulo de leitos da Central do CORE, que contenha a hora do aceite da ficha pelo médico solicitante e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador.
Ações executadas	A Contratada apresentou relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador referente ao módulo de Urgência/Emergência. A análise efetuada pela equipe constatou que o tempo médio de assunção da ficha de cada Central de Regulação foi de: CORE: 00:02:43 CR Campo Grande: 00:05:00 CR Dourados: 00:04:50 CR Três Lagoas: 00:02:17 Portanto DENTRO do tempo médio exequível que é ≤ 10 minutos. O relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador referente ao módulo de Leitos será somente dos Leitos “em caráter de urgência”. A análise efetuada pela equipe constatou que o tempo médio de assunção da ficha na Central de Regulação CORE foi de 00:06:46. Portanto DENTRO do tempo médio exequível que é ≤ 10 minutos.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.2 - Descrição	Quantitativo de profissionais suficientes para operacionalizar as ações na Unidade de Apoio às Ações de Regulação do Acesso do Complexo Regulador Estadual da SES-MS.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Equipe de profissionais disponível na Unidade de Apoio da CERA em conformidade com as normatizações da Política Nacional de Regulação. Sim = 50 pontos. Não = 0 pontos.
Ações previstas	1. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e Relatório de registro de carga horária (CNES). 2. Encaminhar à CECAA, setor competente da SES pelo registro no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde), as informações pertinentes as contratações e desligamento dos profissionais pertencentes ao quadro da OSS ocorridas no mês de competência. Sendo adotado no processo de contratação, o encaminhamento de documento Oficial solicitando a inclusão juntamente com a Ficha de Cadastro Profissional do CNES - FCES - preenchida, cópia dos documentos pessoais (RG e CPF) e profissionais (cópia de inscrição nos Conselhos Profissionais) e no processo de exclusão (desligamento) o encaminhamento de documento Oficial informando a exclusão e Ficha do profissional de cadastro no CNES.

	3. Relatório dos profissionais que fazem parte da equipe administrativa, urgência, ambulatorial e leitos, contendo nome do profissional e cargo/função.
Ações executadas	Encaminhado relatório de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e Relatório de registro de carga horária da OSS por Forma de Contratação do SCNES, no qual constam 43 (quarenta e três) colaboradores que compõem o corpo técnico e administrativo. Segue quadro dos colaboradores no mês de competência por cargo/função: • 02 Administrativos – Função de Confiança; • 07 Administrativos, • Leitos e Ambulatorial: 02 TARMS, 03 Enfermeiros e 06 Médicos Reguladores Autônomos; • Urgência/Emergência: 09 TARMS e 14 Médicos Reguladores Autônomos. A equipe de profissionais será ampliada a medida que os módulos de leitos e ambulatorial forem implantados.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.3 - Descrição	Capacitação dos operadores que atuam na regulação e nas unidades de saúde executantes e solicitantes conforme demanda solicitada pela Coordenadoria Estadual de Regulação.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	100% = 50 pontos. < 100% = 0 pontos.
Ações previstas	1. Plano de capacitação mensal, desenvolvido à partir das demandas encaminhadas pela CERA; e 2. Comprovantes das capacitações realizadas (listas de presença) aos operadores que atuam na regulação e nas Unidades de Saúde executantes e solicitantes; 3. Índice (percentual) de satisfação obtido nas avaliações dos treinamentos e educação continuada aplicados.
Ações executadas	O CORE dispõe de um serviço de help desk 24/24h, 07 (sete) dias da semana, registrando todas as ligações recebidas através de sistema informatizado, “HELP DESK CORE”, desenvolvido por profissionais de tecnologia da informação da OSS, cuja função é auxiliar os usuário do sistema informatizado do CORE, quanto as suas dúvidas em relação ao preenchimento adequado das fichas, cadastramento de pacientes, inserção de anexos e adendos, dúvidas sobre o fluxo do sistema e envio de Termo de Compromisso para o usuário preencher e solicitar senha para a utilização do sistema informatizado. No mês de competência, NÃO houve solicitação de treinamento e consequentemente não foi encaminhada a avaliação das atividades aplicadas nos treinamentos realizados.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.4 - Descrição	Percentual de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Média do índice de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes, de acordo com os critérios constantes no Instrumento disponibilizado no sistema informatizado de regulação. $\geq 80\% = 50$ pontos. $< 80\% = 0$ pontos.
Ações previstas	1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação dos operadores das Unidades de Saúde Executantes e Solicitantes, disponibilizada no sistema informatizado de regulação contendo: número de profissionais entrevistados por categoria e unidade; resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido. A aplicação da pesquisa de satisfação, sua análise e apresentação dos relatórios será a cada 04 (quatro) meses conforme cronograma: 1ª Pesquisa – Janeiro a Abril 2ª Pesquisa – Maio a Agosto 3ª Pesquisa – Setembro a Dezembro
Ações executadas	O instrumento utilizado na pesquisa de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes foi validado pela Contratada e a Equipe de Controle e Acompanhamento. Conforme cronograma acima, estamos no período de aplicação da 1ª Pesquisa de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.5 - Descrição	Percentual de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Média do índice de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes, de acordo com os critérios constantes no Instrumento disponibilizado no sistema informatizado de regulação. $\geq 80\% = 50$ pontos. $< 80\% = 0$ pontos.
Ações previstas	1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS disponibilizada pela Comissão de Controle e Acompanhamento, contendo: número de profissionais entrevistados, resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido. A aplicação da pesquisa de satisfação, sua análise e apresentação dos relatórios será a cada 04 (quatro) meses conforme cronograma: 1ª Pesquisa – Janeiro a Abril 2ª Pesquisa – Maio a Agosto 3ª Pesquisa – Setembro a Dezembro
Ações executadas	O instrumento utilizado na pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS será aplicado pela Equipe de Controle e Acompanhamento.

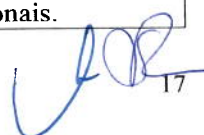
	Conforme cronograma acima, estamos no período de aplicação da 1ª Pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (40)

TOTAL EIXO II	240 PONTOS
----------------------	-------------------

C) EIXO III – ADMINISTRATIVO

Meta nº C.1 - Descrição	Percentual de despesas e encargos pagos no vencimento.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Proporção de despesas e encargos pagos no vencimento, no mês acompanhado. $\geq 80\% = 50$ pontos. $< 80\% = 0$ pontos.
Ações previstas	1. Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: relação das despesas e encargos efetuados no mês em acompanhamento, com a respectiva data de vencimento e pagamento e tabulação da quantidade e percentual de itens pagos até o vencimento.
Ações executadas	Foi apresentada a relação de despesas e encargos efetuados no mês de competência: Quantidade de pagamentos efetuados: 177 Quantidade de pagamentos efetuados dentro do vencimento: 176 % alcançado = 99,44%
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº C.2 - Descrição	Conservação e manutenção predial nas áreas comuns e setores da Coordenadoria Estadual de Regulação: a. Limpeza; b. Elevador; c. Ar condicionado; d. Segurança; e. Sistema elétrico; f. Sistema hidráulico.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Documentos comprobatórios da prestação de serviços de manutenção nos itens supracitados, no mês de competência. Sim = 90 pontos (para todos os 06 itens). Sendo cada item = 15 pontos.
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Contratos firmados pela OSS com as empresas prestadoras de serviços para a conservação e manutenção predial relativos a: Limpeza; Elevador; Ar condicionado; Segurança; Sistema elétrico e Sistema hidráulico. 2. Se houver, comprovação da prestação de serviços de conservação e manutenção predial “corretiva” (nota fiscal ou relatório de serviços), tais como manutenções/repares/adequações, no mês de competência. 3. Apresentar Plano de Contingência contendo estratégia de solução, estipulação de prazos e situações excepcionais.



Ações executadas	O Instituto de Gestão por Resultados – IGPR apresentou: • Contrato nº 002/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionado; • Contrato nº 003/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços especializados de natureza continua para os postos de controle de acesso com profissionais qualificados para execução dos serviços in loco; • Contrato nº 004/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de especializados de natureza continua para manutenção preventiva e corretiva de elevador; • Contrato nº 005/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de geradores; • Contrato nº 006/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de especializados de natureza continua para os postos de limpeza, conservação, higienização e copa com fornecimento de materiais e profissionais qualificados para execução dos serviços in loco; • Contrato nº 008/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de bomba d'água; • A apólice de seguro predial está no nome da antiga OSS, Associação Beneficente Nossa Senhora Saúde, com vigência até as 24h do dia 18/03/2023. Encaminhado documento que comprova o início do processo de Cotação para Aquisição do Seguro Predial no nome do Instituto de Gestão por Resultados – IGPR e que somente aguarda a aprovação do regulamento para os procedimentos de aquisição e alienação de bens, contratação de serviços e obras do IGPR junto à Comissão de Avaliação para que possa dar continuidade ao processo. No mês de competência foram realizadas manutenções corretivas no ar condicionado da Sala da Ouvidoria.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (90)

Meta nº C.3 - Descrição	Conservação e manutenção dos equipamentos e móveis permanentes.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Documentos comprobatórios da prestação de serviços de manutenção nos equipamentos e móveis permanentes, no mês de competência. Sim = 50 pontos. Não = 0 pontos.
Ações previstas	1. Relação das comprovações das ações de conservação e manutenção (certificados de garantia dos equipamentos novos, solicitação de serviços de conservação e manutenção, contrato de locação que inclua a conservação e manutenção dos equipamentos, bem como outros documentos comprobatórios).

Ações executadas	A Contratada possui atualmente os seguintes tipos de equipamentos e móveis permanentes: Contrato e Aditivos de implementação de Rede de Computadores, firmado com a Empresa Techmidia, contemplando: • Serviços de implantação de rede lógica de computadores e instalação/configuração das Estações de Trabalho; • Serviços de Administração de rede/internet, apoio ao usuário, manutenções preventivas (servidores e estação de trabalho) e suporte e manutenção corretiva (servidores e estação de trabalho); • Locação mensal de equipamentos: Serviços de impressão e suprimentos; • Locação eventual e sob demanda de equipamentos de multimídia e som. Impressoras: São contratadas através da modalidade de HaaS (Hardware As A Service), onde nosso prestador efetua reparos necessários e mantem o SLA acordado para que possam ser utilizadas pelos nossos colaboradores, dentro desta prestação, também está contido o fornecimento de insumos, tais como toners e papel. Computadores: Os equipamentos existentes pertencem e foram transferidos pelo Estado à Contratada. As manutenções preventivas são realizadas de 3 em 3 meses, sendo que a última foi realizada no mês de novembro de 2022. Não houveram manutenções corretivas. Ativos de Rede e Servidores: Fazem parte das manutenções preventivas que são realizadas de 3 em 3 meses, sendo que a última foi realizada no mês de novembro de 2022. Não houveram manutenções corretivas. Gravador de Voz: Este equipamento específico para a gravação das ligações telefônicas faz parte do conjunto de fornecimento prestado pela DUOSYSTEM e apesar do equipamento estar fisicamente conectado ao RACK no CORE, sua manutenção está englobada no contrato de prestação de serviços da DUOSYSTEM. A manutenção é realizada todos os meses pela empresa JM Telecomunicações Ltda. No ano de 2023 foi realizada manutenção preventiva em 06/01. Móveis Permanentes: Todos os móveis foram adquiridos e fornecidos pelo Estado para compor a área permanente destinada as instalações da Contratada. O IGPR possui contrato com a Empresa Funcional Prestadora de Serviços Técnicos Eirelli para limpeza e conservação do imóvel, móveis e equipamentos. Os termos de garantia e notas fiscais estão em poder da SES/MS. A CERA/MS está providenciando o Termo de Cessão de Uso dos Bens Móveis em nome do IGPR conforme CI nº 964/CERA/SES encaminhada em 23/11/2022 à Gerencia de Almoxarifado e Patrimônio.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

TOTAL EIXO III	190 PONTOS
-----------------------	-------------------

D) EIXO IV - APOIO A REGULAÇÃO DO ACESSO

Apoio à adequação das atividades executadas pela CONTRATANTE à Política de Regulação do Sistema Único de Saúde – Verificar, conforme determina a Portaria GM/MS Nº 1.559, DE 1º DE SETEMBRO DE 2008:

Meta nº D.1 - Descrição	Regulação médica da atenção hospitalar as urgências.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos. Não = 0 pontos.
Ações previstas	1. Relatório de produção das ações de regulação médica da atenção hospitalar às urgências por central reguladora contendo: o total de vagas reguladas e porcentagens de vagas autorizadas, negadas, vaga zero e definidas pelo médico regulador.
Ações executadas	Foi entregue pela Contratada o relatório contendo a produção das ações de regulação do módulo de urgência/emergência referente ao mês de competência: Do total de 8823 vagas reguladas por todas as centrais reguladoras 2851 (32%) foram autorizadas, 1753 (20%) foram negadas, 3177 (36%) definidas pelo médico regulador e 1042 (12%) vagas zero. Total das vagas reguladas por Central Reguladora: - CORE: 850 vagas reguladas, sendo 472 (55,53%) autorizadas, 295 (34,70%) negadas, 38 (4,47%) definidas pelo médico regulador e 45 (5,30%) vagas zero. - CR Campo Grande: 5921 vagas reguladas, sendo 1044 (17,63%) autorizadas, 1046 (17,66%) negadas, 3116 (52,63%) definidas pelo médico regulador e 715 (12,08%) vagas zero. - CR Dourados: 1639 vagas reguladas, sendo 958 (58,45%) autorizadas, 382 (23,31%) negadas, 19 (1,16%) definidas pelo médico regulador e 280 (17,08%) vagas zero. - CR Três Lagoas: 413 vagas reguladas, sendo 377 (91,28%) autorizadas, 30 (7,27%) negadas, 04 (0,97%) definidas pelo médico regulador e 02 (0,48%) vagas zero.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

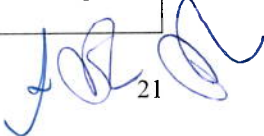
Meta nº D.2 - Descrição	Regulação médica dos leitos de cirurgias eletivas.												
Prazo de execução	Janeiro/2023												
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos Não = 0 pontos.												
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Relatório das solicitações reguladas conforme protocolo de classificação de risco.												
Ações executadas	Apresentado relatório das solicitações reguladas dos leitos de cirurgias eletivas conforme protocolo de classificação de risco e seus respectivos os percentuais: Módulo de Leitos: <table><tr><th>Classificação*</th><th>Quantidade</th><th>Percentual %</th><th>Total Mês</th></tr><tr><td>Alta</td><td>61</td><td>24,60%</td><td></td></tr><tr><td>Média</td><td>167</td><td>67,34%</td><td>248</td></tr></table>	Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês	Alta	61	24,60%		Média	167	67,34%	248
Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês										
Alta	61	24,60%											
Média	167	67,34%	248										

	<table><tr><td>Baixa</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>Não Classificado</td><td>20</td><td>8,06%</td></tr><tr><td>Relativa</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr></table>	Baixa	0	0,00%	Não Classificado	20	8,06%	Relativa	0	0,00%
Baixa	0	0,00%								
Não Classificado	20	8,06%								
Relativa	0	0,00%								
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023									
Alcance da meta	SIM (50)									

Meta nº D.3 - Descrição	Regulação médica dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames).			
Prazo de execução	Janeiro/2023			
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos Não = 0 pontos.			
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Relatório das solicitações reguladas conforme protocolo de classificação de risco.			
Ações executadas	Apresentado relatório das solicitações reguladas dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames) conforme protocolo de classificação de risco e seus respectivos os percentuais			
	Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total
	Alta	988	16,53%	5977
	Média	3962	66,29%	
	Baixa	279	4,67%	
	Relativa	81	1,36%	
	Não Classificado	667	11,16%	
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023			
Alcance da meta	SIM (50)			

Meta nº D.4 – Descrição	Manter online os protocolos de acesso disponibilizados pela SES.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos Não = 0 pontos
Ações previstas	1. Disponibilizar no sistema informatizado de regulação os protocolos clínicos e o fluxo de regulação do acesso para consulta e download.
Ações executadas	Disponibilização no sistema informatizado de regulação para consulta e download os protocolos clínicos e fluxos de regulação encaminhados pela CERA por meio do Ofício nº 1862/CERA/SES/2022.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº D.5 – Descrição	Relatório de cumprimento dos indicadores de desempenho à Equipe de Controle e Acompanhamento no prazo estipulado pelo contratante.
Prazo de execução	Janeiro/2023
Indicadores	Entrega do relatório de cumprimento dos indicadores de desempenho à Equipe de Controle e Acompanhamento no prazo estipulado.

 21

	Sim (até o dia 20 do mês subsequente) = 50 pontos Não (após o dia 20 do mês subsequente) = 0 pontos
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Entrega do relatório até dia 20 do mês subsequente.
Ações executadas	Entrega do relatório de cumprimento dos indicadores de desempenho à Equipe de Controle e Acompanhamento no dia recebido em 22/01/2023, 1º dia útil após feriados de Carnaval, portando dentro do prazo estipulado.
Prazo em que as ações foram executadas	Janeiro/2023
Alcance da meta	SIM (50)
TOTAL EIXO IV	250 PONTOS
TOTAL	1500 PONTOS

3.2 RECOMENDAÇÕES/ALTERAÇÕES:

EIXO III

Meta C.3 - Recomendação:

➤ Recomendamos que a CERA/MS providencie o Termo de Cessão de Uso dos Bens Móveis em nome do Instituto de Gestão por Resultados – IGPR.

4 CONCLUSÃO

Diante das ações de acompanhamento do Contrato de Gestão nº 003/2022, na Unidade de Apoio às Ações de Regulação do Complexo Regulador Estadual, OSS-IGPR, no mês de Janeiro/2023, a Equipe de Controle e Acompanhamento verificou a situação atual de cada indicador, de forma diagnóstica, concluindo que dos 21 indicadores, 21 foram cumpridos, considerando o cronograma de execução contratado.

Desse modo, elencamos as recomendações a serem aceitas pela Contratada para adequações da prestação de cumprimento das metas, constantes no Anexo IV, do Contrato de Gestão nº 003/2022.

Nas análises do mês de Janeiro/2023 referente aos documentos apresentados, a Contratada obteve um total de 1.500 pontos, correspondente ao cumprimento dos Critérios, Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade.


Sandra Regina Cometti Ortega
Auditora de Serviço de Saúde
Gerente da GPMAC/CERA/DGGE/SES
Matr: 78137021

Campo Grande, 06 de março de 2023.


Ana Cláudia Seixas Formiga
Gestor de Serviços de Saúde
Matrícula nº 29067024