

CoEx nº 003/2025 – MS

Campo Grande, 20 de janeiro de 2025.

Ao Senhor

ED CARLO BRITTO BURGATT

Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência – CRA

Assunto: Relatório de cumprimento às Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade do Contrato de Gestão 003/2022, período de dezembro de 2024.

Sr. Coordenador,

Com os melhores cumprimentos, encaminhamos a Vossa Senhoria pen drive contendo os Relatórios de Cumprimento das Metas e dos Indicadores de Desempenho e Qualidade, referentes ao período de dezembro de 2024, em conformidade com o Contrato de Gestão n.º 003/2022 e em atendimento ao Ofício n.º 1826/CERA/SES/2022, que dispõe sobre as Orientações Técnicas para a elaboração destes documentos.

EIXO I – SISTEMA INFORMATIZADO

Meta nº 1 – Serviço de Help Desk 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.

Cobertura de funcionamento do Serviço de “help desk”, nos 07 dias da semana, durante 24 horas por dia.

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863

Secretaria de Estado de Saúde
Coordenadoria de Regulação e Assistência – CRA
Recebido em 20 / 01 / 25
Protocolo nº 15.44
Rubrica: *Mara*

[Assinatura]

Sim = 150 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Arquivos com Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional Padrão da equipe dos TARM's;
2. Relatório com todas as chamadas recebidas pelos TARM's informando data, hora, origem do chamado, assunto e encaminhamento, por um sistema de gestão de chamados ou por relatório que contenha as informações necessárias.

Ações realizadas:

Item 1. Escalas de trabalho e Folhas de frequência do mês em referência e Procedimento Operacional Padrão da equipe dos TARM's:

- Escala dos TARM's dos módulos de Urgência e Ambulatorial do mês em referência;
- Folhas de Frequência assinadas pelos TARM'S dos módulos de Urgência e Ambulatorial do mês em referência;
- Procedimento Operacional Padrão da equipe dos TARM's.

Item 2. Relatório contendo todas as demandas recebidas pelo help desk do CORE/MS e inseridas no sistema de gestão de chamados, do mês em referência, 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 em referência foram registrados 136 chamados.

Meta nº 2 – Atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema.

<=24h = 150 pontos

> 24h = 0 pontos

Tempo máximo de 24 horas para resolução dos atendimentos das ocorrências/chamados considerados “erros no sistema”.

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 previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Folhas de frequência e Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE/IGPR e Escalation Duosystem;
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.

Ações realizadas:

Item 1. Folhas de Frequência assinadas pela equipe de TI do CORE/IGPR no mês em referência;

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE/IGPR; Escalation Duosystem.

Item 2. Relatório contendo todas os registros de incidências (erros) dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem ocorridos no período em referência, informando o número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização.

No mês em referência foram registrados 34 (trinta e quatro) incidentes dos quais todos foram resolvidos dentro do prazo de 24 horas.

Meta nº 3 – Atendimento das demandas de serviços de TI abertas pela Coordenadoria Estadual de Regulação.

<=30 dias: 250 pontos

> 30 dias: 150 pontos (com justificativa)

> 30 dias: 50 pontos (sem justificativa)

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/IGPR 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 Acompanhamento.

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.

Ações realizadas:

Item 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.

Até o mês em referência, foram registrados 79 (setenta e nove) chamados a pedido da CRA, onde 63 (sessenta e três) foram entregues até 31/12/2024, 02 (dois) cancelados a pedido da CRA e 14 (quatorze) encontram-se em aberto.

Detalhamento:

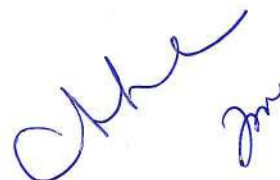
- 32 (trinta e dois) chamados foram entregues dentro do prazo de 30 dias;
- 02 (dois) chamados foram cancelados a pedido da CERA;
- 30 (trinta e um) chamados encaminhados com data de entrega e justificativa técnica analisadas e aprovadas pelas equipes de TI do CORE/IGPR e CERA com extensão de prazo de entrega;
- 15 (quinze) chamados em aberto sem justificativa e prazo para entrega.

Meta nº 4 - Manter 100% o tempo de resposta do sistema informatizado.

=100%: 70 pontos

< 100%: 50 pontos.

Percentual do tempo que o sistema informatizado ficou disponível para utilização pelas unidades solicitantes e executantes, no mês de competência.



Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório de disponibilidade do sistema contendo as informações de período monitorado (mês em referência), tempo de monitoração em hr (total do mês), tempo de Downtime hr (total do mês), índice total de disponibilidade em %, e se houverem ocorrências apresentar as informações detalhadas da indisponibilidade e contingências aplicadas para o sistema informatizado e pela Equipe do CORE/IGPR.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório de disponibilidade do sistema contendo todas as informações do período monitorado (mês em referência), tempo de monitoração em hora (total do mês), tempo de Downtime em hora (total do mês) e índice total de disponibilidade em %.

A disponibilidade do sistema informatizado foi de 100%, no período em referência.

Meta nº 5 - Manter cópia do banco de dados (backup) e disponibilidade do sistema 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

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.

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório do Datacenter que comprove a realização do backup da solução tecnológica (CORE), contendo tipo de tarefa, arquivos, diretórios, data e hora de início, data e hora de término, duração, conjunto (armazenamento), servidor (armazenamento) e tamanho total de dados.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório com a realização diária dos backups da solução tecnológica (CORE) pelo datacenter, informando data e hora inicial e final dos backups diários, duração da tarefa, conjunto, servidor, bem como, o tamanho total dos arquivos (em GB) que foram gerados para o período em referência.

Meta nº 6 - Manter a segurança do sistema com protocolo Secure Socket Layer – SSL com Certificado Digital válido, confiável e relacionado ao emitente.

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

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 realizadas:

O Instituto informa que a Equipe de TI do CORE/IGPR, juntamente com a DTI/SES-MS, implementou a validação do certificado definitivo em 28/05/2024, uma vez que o Estado é

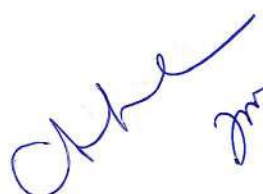
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



detentor do servidor de DNS onde se encontra o domínio "saude.ms.gov.br" e que a mesma possui validade até a data de 28/05/2025, conforme descrito na captura de tela do SSL em anexo na pasta da Meta n.º 6 do Eixo I - Itens 1.0 - Captura de Tela.

O Processo de aquisição do certificado definitivo foi realizado em conjunto com a Gerencia de Divisão de Tecnologia da Informação e pode ser verificado através do CoEx IGPR 028/2024 – MS, encaminhado pelo Instituto aos cuidados da Gerencia de Divisão de Tecnologia da Informação, solicitando parecer para a contratação da empresa que apresentou melhor proposta e que obteve Parecer técnico n.º 11/2024-CTEC/SSD-SES/MS, o qual recomenda considerar a proposta do fornecedor por menor preço, pois a mesma atende as especificações técnicas e preço de mercado. Em anexo na pasta da Meta n.º 6 do Eixo I – Itens 2.0 e 3.0.

A comprovação da aquisição segue mediante apresentação da nota fiscal n.º 1466497 emitida em 23/05/2024, pela empresa Certisign Certificadora Digital Ltda, que segue em anexo no item 4.0, e que foi paga no dia 18/06/2024, conforme boleto em anexo e comprovante de pagamento, que seguem nos itens 5.0 e 6.0.

Meta nº 7 - Pannel de Situação atualizado em tempo real.

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

Ações previstas:

1. Manter atualização do Pannel de Situação com prazo máximo de 5 em 5 minutos;
2. Disponibilização de manual contendo as informações referentes a atualização do Pannel 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 Pannel de Situação.

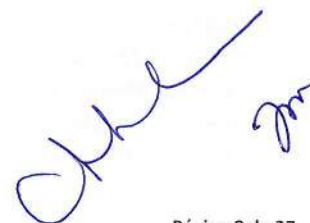
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



Ações realizadas:

A Disponibilização do Painel situacional online é realizada 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 de Leitos.

As atualizações dos dados ocorrem de forma automatizada de 1 em 1 minuto.

A atualização do painel dever ser feita manualmente pelo computador apertando a tecla F5, ou através de plugin instalado no navegador, conforme instruções descritas no Manual do Painel Gerencial CORE-MS, disponível na pasta da Meta nº 7 do Eixo I.

Hoje as informações são exibidas no Vídeo Wall do painel de regulação localizado na Sala de Situação do CORE.

Periodicamente a Microsoft, fornecedora da ferramenta Power BI, bloqueia o acesso aos painéis como uma medida de segurança, diante disso, solicitamos que sempre que ocorrer o bloqueio da senha e o usuário não conseguir acessar, entrar em contato imediatamente com o suporte de TI do CORE/IGPR.

Para que o bloqueio da senha não ocorra e o usuário fique sem acesso, bimestralmente atualizaremos a senha com a Microsoft, e os novos dados de acesso estarão disponíveis neste relatório.

Dados para acesso:

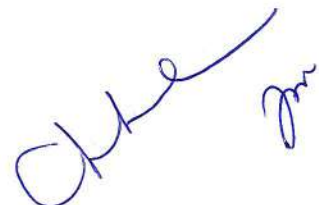
Site: <https://powerbi.microsoft.com/pt-br>

Usuário ou E-mail: painelbims@duosystem.com.br

Data da última atualização da senha: 09/01/2025

Senha: C0r3@1682

*Observação: a letra "C" da senha é maiúscula.



Meta nº 8 - Manter registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada e disponível por especialidade (Módulo Ambulatorial, Leitos e Urgência).

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

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 realizadas:

Item 1. Relatório com o registro dos 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, para o período em referência.

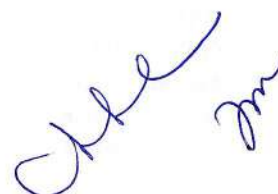
EIXO II – RECURSOS HUMANOS E CAPACITAÇÃO

Meta nº 1 - Tempo médio ≤ 10 minutos entre a data e hora da solicitação e da avaliação primária do médico regulador.

≤ 10 min = 50 pontos

> 10 min = 0 pontos

Para atendimento da meta, só serão consideradas as regulações realizadas pela Central de Regulação Estadual (CORE).



Ações previstas:

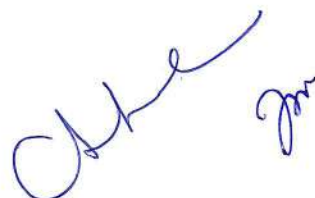
Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

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 realizadas:

Item 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, contendo a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador, para o período em referência.

Item 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, para o período em referência.



Item 3. 3. Seguem CoExs protocolados à Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência (CRA) e à Diretoria Geral de Gestão Estratégica da SES-MS, contendo as considerações para análise da retirada do item 3 da meta 1 – Eixo II do Relatório de Cumprimento de Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade, bem como o manifesto favorável da Diretoria Geral de Gestão Estratégica da SES-MS e da Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência (CRA), conforme registrado na CI nº 4828/2024/SES/SGE:

“Com base na análise das considerações apresentadas nos CoEx 052 e 069/2024, protocolizados, respectivamente, em 25/09/2024 e 18/12/2024, manifesto, por meio deste, o de acordo da Diretoria Geral de Gestão Estratégica da SES-MS e da Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência (CRA) com a retirada da ação prevista no Item 3 da Meta 01 – Eixo II do Relatório de Cumprimento de Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade.

Além disso, manifesto-me favorável à solicitação de restituição dos 25 pontos descontados nos Relatórios de Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade dos meses de setembro e outubro de 2024, sem causar prejuízo ao Instituto de Gestão Por Resultados”.

Ressaltamos que no mês em referência, o CORE executou a média de 00:07:11 para o módulo de Urgência/Emergência.

Meta nº 2 - 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.

Sim = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e Relatório de registro de carga horária (CNES).

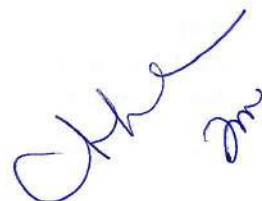
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



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 realizadas:

Item 1. No mês em referência, não houve contratações e desligamento de profissionais pertencentes ao quadro da OSS.

Item 2. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e de Prestadores de Serviços – PJ; Relatório de registro de carga horária (CNES) no período em referência.

Item 3. Abaixo segue quadro dos profissionais que fizeram parte da equipe administrativa, urgência, ambulatorial e leitos no período em referência:



CORE - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

ADMINISTRATIVOS - FUNÇÃO CONFIANÇA		CARGO
NOME		
1	CINTHIA PROCOPIOU NOGUEIRA	GERENTE ADMINISTRATIVA
2	JOAQUIM MIGUEL VINHA	COORDENADOR MÉDICO

ADMINISTRATIVOS		CARGO
NOME		
1	CLAUDINEI ROMERO LOPES	ANALISTA DE TI
2	EDUARDO ALE DE MORAES SOUZA	ANALISTA DE TI
3	MARIO LUIS PEREIRA FERNANDES	ANALISTA DE TI
4	ROSILENE DA SILVA SANCHES CARDOZO	ANALISTA ADMINISTRATIVO
5	ROSINEY DUARTE MENDES	SUPERVISOR DE TI
6	TEREZA HELENA SILVA	SUPERVISORA ADMINISTRATIVA
7	VICTOR HUGO AGUERO FIGUERA	SUPERVISOR DE REGULAÇÃO

CORE - URGÊNCIA/EMERGENCIA
PRESTADORES SERVIÇOS - MÉDICOS REGULADORES

NOME	
1	ANA CAROLINA DE OLIVEIRA E SANTOS
2	ANA JULIA DE OLIVEIRA SARIAN
3	ANA LIVIA CARVALHO DE OLIVEIRA
4	CLAUDIA GISLAINE KRUKI NOGUEIRA
5	ERISTON DE BARROS FERNANDES
6	JOSE ROBERTO KARMOUCHE
7	KLEBER MUNIZ
8	LIOMAR JACOB GHENO JUNIOR
9	MAIZA CASTECKI DE BARROS
10	MIZIANE GARCIA DE FREITAS
11	NEISA SANTOS CARVALHO ALVES
12	PAOLA DE PAULA M. QUEIROZ
13	RODRIGO NASCIMENTO COELHO
14	VANESSA F. SILVA E SOUZA
15	VIVIANY GARCIA F. FREITAS
16	JULIANA PIERI DE OLIVEIRA
17	PATRICIA DE ALMEIDA
18	THAIS DE OLIVEIRA PALMIERI
19	VALTER TEIXEIRA DO NASCIMENTO JUNIOR

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS
PRESTADORES SERVIÇOS - MÉDICOS REGULADORES

NOME	
1	BRUNA CAROLINE DA COSTA
2	CINDI DANIELE OLIVEIRA DE MELLO
3	DAIANA OLIVEIRA SANTOS
4	DIANA CUNHA KARMOUCHE
5	GABRIELA SARTORI SCHWERZ
6	GABRIELE SANTOS SALUMONI
7	JACQUELINE PIRES AQUINO ANDRIGHETTO
8	JAMILY CAETANO FERREIRA MALUF
9	JANETE JAQUES DE OLIVEIRA
10	JOÃO ALFREDO CADORIN DA SILVA
11	KÁTIA REGINA DE OLIVEIRA NAKAZATO
12	KAREN DE SOUZA FLORES
13	LAUREN UMPIERRE BERNARDI
14	MARIANA CAMILO BUZZO
15	NEWTON DE BARROS FERNANDES
16	RAYANNI FERNANDES
17	RITA DE CÁSSIA VASCONCELOS DOS SANTOS
18	ROBERTA RIOS SOARES
19	DHYNAEL ALAN MOTA FRANÇA
20	ANDRÉ DE CARVALHO ANGELO DA SILVA
21	LIDIANE TOBARU TIBANA TAIRA
22	CAROLINA MAS CARDOSO FRANCO
23	JEAN MORAES FALCÃO
24	ANDRÉ LUIZ JACQUES CHAMORRO

CORE - URGÊNCIA/EMERGENCIA
TARMS - TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO

NOME	
1	ADRIANE CRISTINA DA SILVA
2	GLÓRIA MARIA LIMA SILVA
3	GUILHERME DA SILVA DAVALO
4	IZAK BARBOSA DA SILVA
5	JUCLÉCIO OLIVEIRA SOARES
6	MARIA DO SOCORRO FERREIRA LIMA SILVA
7	MARYCLEIDE CORREA DA SILVA
8	ROSELI RIBEIRO DE BARROS
9	CAROLINE CASACURTA ISRAEL DOS SANTOS
10	GABRIEL CARVALHO DOMINGUES DE OLIVEIRA
11	BRENDA AQUINO DE ALMEIDA
12	BEATRIZ ROSA FERREIRA
13	EDUARDO BEZERRA DE ALMEIDA
14	MARIANA ZANÃO DE ASSIS
15	CHARLENE DE SANT'ANA CARVALHO

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS
ENFERMEIROS

NOME	
1	ALINE DA CONCEIÇÃO ROSA
2	ANGELA VIRNA GONÇALVES DE SOUZA
3	FERNANDA RODRIGUES DE CASTRO FRIGERI
4	ENEIAS SILVA DO NASCIMENTO
5	GLAUCIANE ROBALDO DO AMARAL
6	JOSIANNY SANTOS BRAGA DE OLIVEIRA
7	ROBERTA CRISTINA QUEIROZ DE REZENDE
8	SUZIELY EFONCIO TORRES DOS SANTOS

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS
TARMS - TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO

NOME	
1	NAYARA CORREA CEBALHO
2	KAMILA DINIZ DO NASCIMENTO
3	MATHEUS JOSÉ DE ARRUDA CRUZ
4	RAISSA SARAH DA SILVA
5	VITORIA FRANÇA DA SILVA

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863

Meta nº 3 - Capacitação dos operadores que atuam na regulação e nas unidades de saúde executantes conforme demanda solicitada pela Coordenadoria Estadual de Regulação.

=100% = 50 pontos

< 100% = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Plano de capacitação mensal, desenvolvido a 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; e
3. Índice (percentual) de satisfação obtido nas avaliações dos treinamentos e educação continuada aplicados.

Ações realizadas:

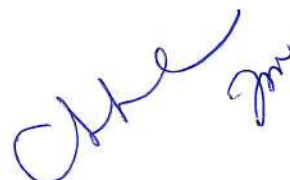
Item 1. Plano de capacitação mensal, desenvolvido a partir das demandas encaminhadas pela CERA, disponível na pasta do Eixo 2 – Meta 03 – Item 1.

Item 2. No mês de dezembro de 2024, não houve solicitações de treinamentos a pedido da Coordenação do CERA.

Meta nº 4 - Percentual de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes.

>=80% = 50 pontos

<80% = 0 pontos



Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

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.

Considerando que a 1ª Pesquisa: janeiro a abril; 2ª Pesquisa: maio a agosto e 3ª Pesquisa: setembro a dezembro.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório da Pesquisa de Satisfação dos operadores das Unidades de Saúde Executantes e Solicitantes do módulo de urgência/emergência, aplicada em maio/2024 para atendimento ao 2º quadrimestre de 2024, disponibilizado na pasta do Eixo 2 – Meta 04 – Item 1.

A média geral da pesquisa foi de 83%.

Meta nº 5 - Percentual de satisfação dos colaboradores da OSS.

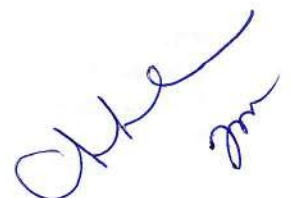
>=80% = 40 pontos

<80% = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

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.

Considerando que a 1ª Pesquisa: janeiro a abril; 2ª Pesquisa: maio a agosto e 3ª Pesquisa: setembro a dezembro.

Ações realizadas:

Item 1. Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS, aplicada pela Comissão de Controle e Acompanhamento no dia 13/09/2024, em atendimento ao 2º quadrimestre de 2024 e encaminhada para o Instituto.

A média alcançada foi de 81,75%.

Em que pese a argumentação da CERA, a respeito da atinência da referida pesquisa apenas aos colaboradores presentes na Unidade de Apoio no dia da aplicação da pesquisa, sob a justificativa de tratar-se de pesquisa “por amostragem”, **o IGPR manifesta discordância, uma vez que tal conduta torna a avaliação eivada de vieses, por não possibilitar a realização da pesquisa a grande parte dos colaboradores, os quais encontram-se lotados na Matriz do IGPR e a outros colaboradores que, em razão da escala, não participam da pesquisa.**

Portanto, necessário considerar os argumentos trazidos por intermédio do COEX 095-CERA, o qual versa sobre “Considerações e Pedido de Revisão do Relatório nº 09-2023 - Prestação de Contas-Setembro-23-IGPR”, no que tange a aplicação da “*Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS*” a todos os colaboradores do IGPR, inclusive os lotados em Goiânia/GO.

EIXO III – ADMINISTRATIVO

Meta nº 1 - Percentual de despesas e encargos pagos no vencimento.

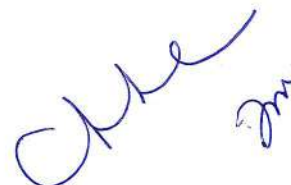
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



>=80% = 50 pontos

<80% = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

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 realizadas:

Item 1. Relatório contendo a relação das despesas e encargos pagos no mês em referência, com as respectivas datas de vencimento e pagamento e tabulação da quantidade e percentual de itens pagos até o vencimento.

O Instituto informa que executou a média percentual de 98,82% de despesas e encargos pagos no vencimento.

Meta nº 2 - 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.

Sim = 90 pontos

Sendo 15 pontos por item: a. 15 / b. 15 / c. 15 / d. 15 / e. 15 / f. 15.

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



Sendo 15 pontos por item: a. 15 / b. 15/ c. 15 / d. 15 / e.15 / f. 15.

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Contratos firmados pela OSS com as empresas prestadoras de serviços para a conservação 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/reparos/adequações, no mês de competência.
3. Apresentar Plano de Contingência contendo estratégia de solução, estipulação de prazos e situações excepcionais.

Ações realizadas:

Item 1. Arquivos com os contratos e termos aditivos firmados pela OSS com as empresas prestadoras de serviços para a realização da manutenção e conservação predial:

- a) Contrato n.º 006-2023 Limpeza com fornecimento de Materiais e 1º Termo Aditivo com vigência até a data de 02/10/2025;
- b) Contrato n.º 010-2023 Manutenção Preventiva e Corretiva de Elevador e 1º Termo Aditivo, com vigência até a data de 30/11/2025;
- c) Contrato n.º 007-2023 Manutenção Preventiva e Corretiva dos Aparelhos de ar-condicionado pertencentes aos Setores do CORE e CERA e 1º Termo Aditivo, com vigência até a data de 31/10/2025;

- d) Contrato n.º 005-2023 de Controle de Acesso (Portaria) e 1º Termo Aditivo, com vigência até a data de 02/10/2025;
- e) Apólice de Seguro Predial, com vigência até a data de 23/05/2025;
- f) Contrato de Manutenção Preventiva e Corretiva Grupo Gerador, com vigência até a data de 25/01/2025; e
- g) Contrato N.º 008-2023 Manutenção Preventiva e Corretiva de duas Bombas d'água e Limpeza de Algibre e 1º Termo Aditivo, com vigência até a data de 31/10/2025.

Item 2. Arquivos com os Relatórios das realizações de manutenções Corretivas.

No período em referência houve as seguintes manutenções corretivas:

- a. Relatório de Manutenção Corretiva 1 – Aparelho ar-condicionado “CPE-Antiga Ouvidoria) - CRA” em 02-12-2024.
- b. Relatório de Manutenção Corretiva 2 – Aparelho ar-condicionado “GMSIR - CRA” em 09-12-2024.
- c. Relatório de Manutenção Corretiva 3 – Aparelho ar-condicionado “CPE-Antiga Ouvidoria) - CRA” em 20-12-2024.

Meta nº 3 - Conservação e manutenção dos equipamentos e móveis permanentes.

Sim = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



manutenção, contrato de locação que inclua a conservação e manutenção dos equipamentos, bem como outros documentos comprobatórios).

Ações realizadas:

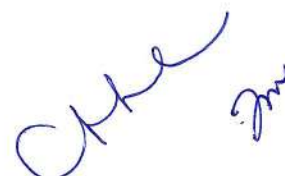
Item 1. Contrato n.º 009-2023 firmado com a empresa TechMidia e) e 1º Termo Aditivo, com vencimento até a data de 05/11/2025, este contempla:

- Manutenções Preventivas (servidores e estação de trabalho) e Manutenções Corretivas (servidores, computadores e ativos de rede);

- Locação Mensal de Equipamentos – Serviços de Impressão e Suprimentos; e Impressoras: São contratadas através da modalidade de HaaS (Hardware As A Service), onde nosso prestador efetua reparos necessários e mantém 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 para o Instituto, cujo tramite de transferência de Termo de Cessão de Uso está sendo realizado pela CERA/SES. As manutenções preventivas dos computadores serão realizadas de 3 em 3 meses, conforme Relatório do Eixo III - Meta n.º 3 – Itens 2 e 3, Termos de Entrega de Manutenção Preventiva e agendamentos pré-estabelecidos. Foi realizada a manutenção preventiva nos trinta computadores que estão sendo utilizados pela equipe Administrativa e de Regulação no dia 19/12/2024 e manutenção preventiva em vinte e cinco computadores pertencentes a Sala de Treinamentos no dia 20/12/2024, conforme relatórios anexos.

As manutenções corretivas serão realizadas no mês em decorrência do chamado. No mês em referência não houve manutenções corretivas.



Ativos de Rede e Servidores: Estes fazem parte das manutenções preventivas que também são realizadas de 3 em 3 meses, conforme Relatório do Eixo III - Meta n.º 3 – Item 2, Termo de Entrega de Manutenção Preventiva de Ativos de rede e Servidores realizada no dia 20/12/2024.

As próximas manutenções preventivas ficaram agendadas para realização no mês de março de 2025.

Gravador de Voz: Este equipamento específico para a gravação das ligações telefônicas faz parte do conjunto de fornecimento prestado pela DUOSYSTEM. A manutenção é realizada todos os meses, pela empresa JM Telecomunicações Ltda, conforme Relatório do Eixo III - Meta n.º 3 – Item 4, Manutenção de Equipamento de Gravação. Foi realizada a manutenção preventiva no dia 16 de dezembro de 2024, conforme relatório anexo.

Móveis Permanentes: No mês de outubro de 2022, o Instituto realizou a contratação da empresa Funcional Prestadora de Serviços Técnicos Eireli, prestadora de serviços de Limpeza, para que também possa auxiliar na limpeza e conservação do imóvel, móveis e equipamentos.

EIXO IV – APOIO E REGULAÇÃO DO ACESSO

Meta nº 1 - Regulação médica da atenção hospitalar às urgências.

Sim (100%) = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório de produção das ações de regulação médica da atenção hospitalar às urgências por central reguladora contendo: o total de vagas reguladas e

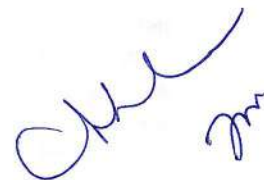
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



porcentagens de vagas autorizadas, negadas, vaga zero e definidas pelo médico regulador.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório contendo a produção das ações de regulação médica da atenção hospitalar às urgências por central reguladora, realizadas no período em referência, contendo o total de vagas reguladas e porcentagens de vagas autorizadas, negadas, definidas pelo médico regulador e vaga zero.

DEZEMBRO		
		%
Vagas Autorizadas:	5333	55%
Vagas Negadas:	1926	20%
Definidas pelo Médico regulador:	1470	15%
Vagas Zero:	969	10%
TOTAL:	9698	100%

Meta nº 2 - Regulação médica dos leitos de cirurgias eletivas.

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 realizadas:

Item 1. Relatório contendo as solicitações reguladas dos leitos de cirurgias eletivas conforme protocolo de classificação de risco, realizadas no período em referência.

Classificação de Risco	Quantidade	Percentual %	Total
Alta	171	4,70%	3636
Média	3232	88,89%	
Baixa	96	2,64%	
Não Classificado	131	3,60%	
Relativa	6	0,17%	

Meta nº 3 - Regulação médica dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames).

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 realizadas:

Item 1. Relatório contendo as solicitações reguladas dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames) conforme protocolo de classificação de risco, realizadas no período em referência.

Classificação de Risco	Quantidade	Percentual %	Total
Alta	2754	18,65%	14766
Média	9788	66,29%	
Baixa	1477	10,00%	
Relativa	41	0,28%	
Não Classificado	706	4,78%	

Meta nº 4 - Manter online os protocolos de acesso disponibilizados pela SES.

Sim (100%) = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

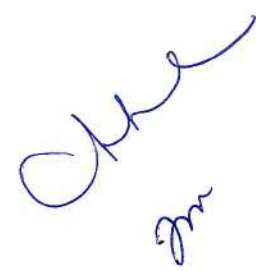
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863

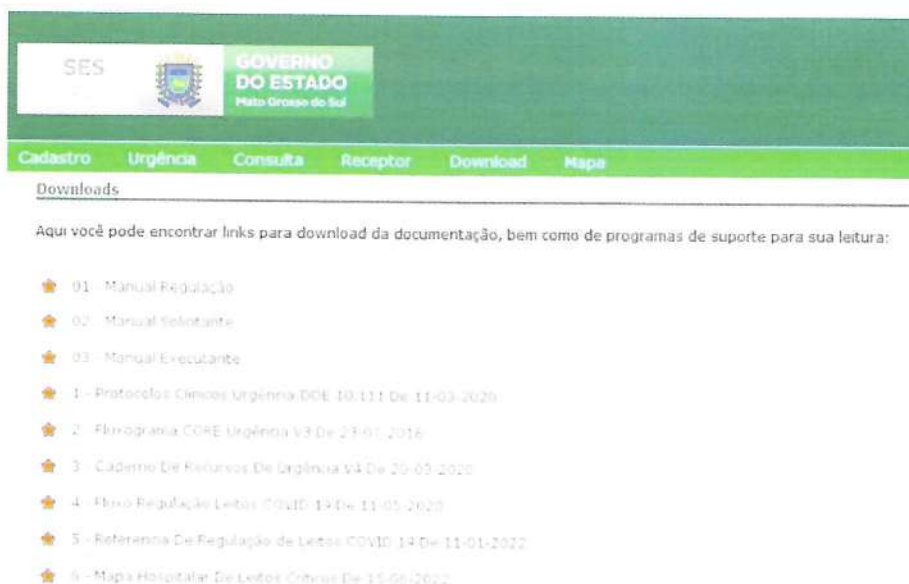


1. Disponibilizar no sistema informatizado de regulação os protocolos clínicos e o fluxo de regulação do acesso para consulta e download.

Ações realizadas:

Disponibilização dos protocolos clínicos e fluxos de regulação no sistema informatizado de regulação (listados) e encaminhados pela CERA por meio do Ofício n.º 1862/CERA/SES/2022, conforme captura de tela abaixo, onde constam os links de acesso:

- Item 1. Protocolos Clínicos de Urgência - DOE 10.111 de 11/03/20;
- Item 2. Fluxograma CORE Urgência V3 - Atualizado em 23/07/18;
- Item 3. Caderno de Recursos de Urgência V4 - Homologado em 20/03/20;
- Item 4. Fluxo Regulação de Leitos COVID-19 de 11/05/20;
- Item 5. Referência de Regulação de Leitos COVID 19 de 11/01/22; e
- Item 6. Mapa Hospitalar de Leitos Críticos de 15/06/22.



Meta nº 5 - Relatório de cumprimento dos indicadores de desempenho à Equipe de Controle e Acompanhamento no prazo estipulado pelo contratante.

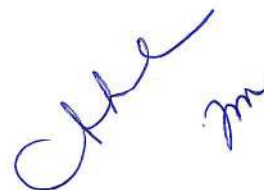
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



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 realizadas:

Item 1. Entrega, no dia **20 de janeiro de 2025**, Relatório de cumprimento às Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade do Contrato de Gestão 003/2022.

Sendo o que se apresenta para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

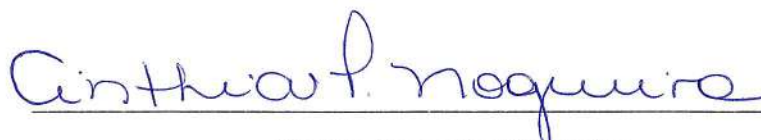
Ao ensejo, renovamos protestos de respeito e consideração.

Atenciosamente,

TALITA MARTINS ANDRADE
DE MELO:00657862118

Assinado de forma digital por TALITA
MARTINS ANDRADE DE
MELO:00657862118
Dados: 2025.01.20 15:32:26 -03'00'

Dra. Talita Martins Andrade de Melo
Presidente Executiva
Instituto de Gestão Por Resultados – IGPR



Cinthia Procopiu Nogueira
Gerente Administrativa
Instituto de Gestão Por Resultados – IGPR

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



Joaquim Miguel Vinha
Coordenador Médico – CRM-MS 1953
Instituto de Gestão Por Resultados – IGPR