

RELATÓRIO Nº 02/2022

PRESTAÇÃO DE CONTAS

(Dezembro/2022)

**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
Janeiro/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

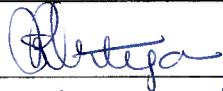
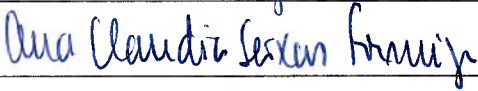
Nome: Cinthia Procopiou Nogueira
CPF: 689.882.491-00
RG: 879138- MS
Endereço Comercial: Avenida Afonso Pena, 3.547 - Campo Grande/MS
CEP: 79002-072
Telefone: (67) 3378-3561
Endereço Residencial: Rua Luiza Ovando, 308, Apto 24 - Bairro: Monte Castelo Campo Grande - MS - CEP: 79011-010

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 dezembro/2022.

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 006/2023 - MS, de 20/01/2023, recebido em 20/01/2023;
- 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 006/2023 - MS, de 20/01/2023, recebido em 20/01/2023, no formato Excel, PDF e Word por meio de pen drive, com dados referentes ao mês de dezembro/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 dezembro/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	Dezembro/2022
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 225 chamados.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (150)

Meta nº A.2 – Descrição	Atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema (24 horas)
Prazo de execução	Dezembro/2022
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 03 (três) incidentes e todos solucionados dentro do prazo de 24h: • nº 29.951 que demorou 20h:15min para ser solucionado, • nº 30.005 que demorou 23h:18min para ser solucionado, • nº 30.097 que demorou 01h:47min para ser solucionado.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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	Os chamados em aberto para atendimento da antiga OSS no Sistema de Gestão de Chamados da empresa fornecedora do sistema informatizado de regulação, já foram analisados e priorizados pelas equipes de TI da CERA e CORE. A partir do mês de Janeiro de 2023 a contratada deverá apresentar o 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.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	NÃO SE APLICA (250)

Meta nº A.4 - Descrição	Manter 100% o tempo de resposta do sistema informatizado.
Prazo de execução	Dezembro/2022
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: 01/01/2023 Periodicidade da aferição: Semanal Ambiente aferido: Produção (Servidores de Aplicação e Banco de Dados) Ferramenta de monitoração: ZABBIX. Indicadores de disponibilidade: Período monitorado: 01/dez/2022 à 31/dez/2022 Tempo de Monitoração: 744h Tempo de Downtime: 00h:00min Disponibilidade do Sistema pela DuoSystem: 100% Não houve necessidade de parada do sistema para manutenção preventiva ou corretivas e não houve relato de falhas.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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 do 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	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº A.7 - Descrição	Painel de Situação atualizado em tempo real.
Prazo de execução	Dezembro/2022
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 24/01/2023 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	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022																																																	
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 254 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação de Urgência/Emergência. Desse total, 13 solicitações são do Tipo de Ficha de Síndrome Respiratória Aguda Grave que já foi regulada e está esperando alta hospitalar para sua finalização.																																																	
	<table> <tr> <th>Tipo de Ficha</th> <th>Qtd</th> </tr> <tr> <td>Síndrome Respiratória Aguda Grave</td> <td>13</td> </tr> </table>		Tipo de Ficha	Qtd	Síndrome Respiratória Aguda Grave	13																																												
	Tipo de Ficha	Qtd																																																
	Síndrome Respiratória Aguda Grave	13																																																
	<table> <tr> <th>Especialidade</th> <th>Qtd</th> </tr> <tr><td>Cardiologia</td><td>10</td></tr> <tr><td>Cardiologia - Cirurgia</td><td>01</td></tr> <tr><td>Cirurgia Buco-Maxilo-Facial</td><td>01</td></tr> <tr><td>Cirurgia Cabeça e Pescoço</td><td>01</td></tr> <tr><td>Cirurgia Cardiovascular</td><td>02</td></tr> <tr><td>Cirurgia Geral</td><td>13</td></tr> <tr><td>Cirurgia Torácica</td><td>01</td></tr> <tr><td>Cirurgia Vascular</td><td>07</td></tr> <tr><td>Clínica Médica</td><td>15</td></tr> <tr><td>Ginecologia</td><td>02</td></tr> <tr><td>Hematologia</td><td>04</td></tr> <tr><td>Infectologia</td><td>01</td></tr> <tr><td>Nefrologia</td><td>03</td></tr> <tr><td>Neurocirurgia</td><td>06</td></tr> <tr><td>Neurologia</td><td>10</td></tr> <tr><td>Obstetrícia</td><td>02</td></tr> <tr><td>Oftalmologia</td><td>01</td></tr> <tr><td>Oncologia</td><td>01</td></tr> <tr><td>Ortopedia</td><td>16</td></tr> <tr><td>Ortopedia - Cirurgia</td><td>16</td></tr> <tr><td>Otorrinolaringologia</td><td>01</td></tr> <tr><td>Pneumologia</td><td>02</td></tr> <tr><td>Psiquiatria</td><td>40</td></tr> </table>		Especialidade	Qtd	Cardiologia	10	Cardiologia - Cirurgia	01	Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	01	Cirurgia Cabeça e Pescoço	01	Cirurgia Cardiovascular	02	Cirurgia Geral	13	Cirurgia Torácica	01	Cirurgia Vascular	07	Clínica Médica	15	Ginecologia	02	Hematologia	04	Infectologia	01	Nefrologia	03	Neurocirurgia	06	Neurologia	10	Obstetrícia	02	Oftalmologia	01	Oncologia	01	Ortopedia	16	Ortopedia - Cirurgia	16	Otorrinolaringologia	01	Pneumologia	02	Psiquiatria	40
	Especialidade	Qtd																																																
	Cardiologia	10																																																
	Cardiologia - Cirurgia	01																																																
	Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	01																																																
	Cirurgia Cabeça e Pescoço	01																																																
	Cirurgia Cardiovascular	02																																																
	Cirurgia Geral	13																																																
	Cirurgia Torácica	01																																																
	Cirurgia Vascular	07																																																
	Clínica Médica	15																																																
	Ginecologia	02																																																
	Hematologia	04																																																
	Infectologia	01																																																
	Nefrologia	03																																																
	Neurocirurgia	06																																																
	Neurologia	10																																																
	Obstetrícia	02																																																
	Oftalmologia	01																																																
	Oncologia	01																																																
	Ortopedia	16																																																
	Ortopedia - Cirurgia	16																																																
	Otorrinolaringologia	01																																																
Pneumologia	02																																																	
Psiquiatria	40																																																	

Reumatologia	01
Urologia	03
Total	160

Leito	Qtd
Clínica Médica	05
Pediatria	02
Psiquiatria	46
UTI Adulto	24
UTI Adulto com hemodiálise	01
UTI Infantil	01
UTI Neonatal	02
Total	81

Foi apresentado relatório informando 5.487 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Ambulatorial:

Especialidade	Qtd
Alergologia e imunologia	03
Anatomopatologia	01
Angiologia	56
Assistente Social	01
Buco Maxilo Facial	41
Cardiologia	323
Cirurgia da Mão	01
Cirurgia do Aparelho Digestivo	01
Cirurgia Geral	170
Cirurgia Ginecológica	04
Cirurgia Pediátrica	03
Cirurgia Plástica	02
Cirurgia Vascular	79
Clínica Médica	04
Coloproctologia	05
Dermatologia	64
Endocrinologia e Metabologia	81
Endodontia	14
Enfermeiro	03
Fisioterapeuta geral	01
Fonoaudiologia	01
Gastroenterologia	180
Ginecologia	174
Ginecologia e Obstetrícia	53
Infectologia	72
Mastologia	20
Nefrologia	38
Neurocirurgia	02
Neurologia	145
Neurologia Pediátrica	14
Nutricionista	53
Odontologia	45
Oftalmologia	268



Oncologia Clínica	15
Ortopedia e Traumatologia	367
Otorrinolaringologia	112
Pediatria	60
Periodontia	30
Pneumologia	18
Psicologia	14
Psiquiatria	198
Reumatologia	63
Urologia	124
Vascular	17
Total	2940

Exame	Qtd
Bucomaxilofacial	01
Cardiologia	03
Cirurgia do aparelho da visão	08
Coleta de Material	04
Coloproctologia	04
Diagnostico em cardiologia	196
Diagnóstico em oftalmologia	22
Diagnostico em otorrinolaringologia/fonoaudiologia	04
Diagnóstico por Endoscopia	524
Diagnóstico por medicina nuclear in vivo	06
Diagnóstico por radiologia	85
Diagnóstico por Ressonância Magnética	427
Diagnóstico por ultrassonografia	854
Fisioterapias	51
Métodos diagnósticos em especialidades	56
Neurologia	01
Órteses, próteses e materiais especiais não relacionados ao ato cirúrgico	22
Pequenas cirurgias e cirurgias de pele, tecido subcutâneo e mucosa	01
Tomografia Computadorizada	275
Tratamentos odontológicos	03
Total	2547

Foi apresentado relatório informando que 31 pacientes estavam aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Leitos:

Procedimento	Qtd
Cirurgia das vias aéreas superiores, da face, da cabeça e do pescoço	07
Cirurgia do aparelho digestivo, órgãos anexos e parede abdominal	10
Cirurgia do aparelho geniturinário	02
Cirurgia do sistema osteomuscular	11
Outras cirurgias	01
Total	31

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	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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: 00:02:53 CR Campo Grande: 00:05:14 CR Dourados: 00:05:01 CR Três Lagoas: 00:02:08 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 00:09:45. Portanto DENTRO do tempo médio exequível que é ≤ 10 minutos.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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 tres) 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. No dia 06/01/2023 encaminhado à CECAA/SES CoEx nº 002/2023-MS solicitando a inclusão no CNES dos colaboradores autônomos pelo IGPR, Mariana Camila Buzzo, médica reguladora admitida em 15/12/2022 e Neisa Santos Carvalho Alves, médica reguladora admitida em 09/12/2023.

	A equipe de profissionais será ampliada a medida que os módulos de leitos e ambulatorial forem implantados.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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 conseqüentemente não foi encaminhada a avaliação das atividades aplicadas nos treinamentos realizados.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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. >= 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.

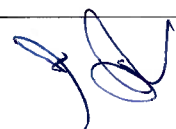
	A aplicação da pesquisa de satisfação, sua análise e apresentação dos relatórios será a cada 04 (quatro) meses conforme cronograma: 1ª Pesquisa – Janeiro a Abril 2ª Pesquisa – Maio a Agosto 3ª Pesquisa – Setembro a Dezembro
Ações executadas	O instrumento utilizado na pesquisa de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes foi validado pela Contratada e a Equipe de Controle e Acompanhamento. Conforme cronograma acima, este mês foi apresentado a pesquisa de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes e o índice de satisfação foi de 84%.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.5 - Descrição	Percentual de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo de execução	Dezembro/2022
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. >= 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, este mês foi aplicada a pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS e o índice de satisfação foi de 92,90%..
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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: 142 Quantidade de pagamentos efetuados dentro do vencimento: 137 % alcançado = 96,48%
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº C.2 - Descrição	Conservação e manutenção predial nas áreas comuns e setores da Coordenadoria Estadual de Regulação: Limpeza; Elevador; Ar condicionado; Segurança; Sistema elétrico; Sistema hidráulico.
Prazo de execução	Dezembro/2022
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: - 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. - 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. - Apresentar Plano de Contingência contendo estratégia de solução, estipulação de prazos e situações excepcionais.
Ações executadas	O Instituto de Gestão por Resultados – IGPR contratou as empresas prestadoras de serviços de conservação e manutenção predial: limpeza, portaria, manutenção de elevador, manutenção preventiva da bomba d’água e limpeza do alçobre, manutenção preventiva grupo gerador e manutenção preventiva e corretiva dos aparelhos de ar condicionado. 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 e do CERA.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (90)

Meta nº C.3 - Descrição	Conservação e manutenção dos equipamentos e móveis permanentes.
Prazo de execução	Dezembro/2022
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 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 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 2022 foram realizadas manutenções em 09/11/2022 e 13/12/2022. 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	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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 8846 vagas reguladas por todas as centrais reguladoras 2777 (31%) foram autorizadas, 1914 (22%) foram negadas, 3038 (34%) definidas pelo médico regulador e 1117 (13%) vagas zero. Total das vagas reguladas por Central Reguladora: - CORE: 933 vagas reguladas, sendo 533 (57,13%) autorizadas, 318 (34,08%) negadas, 25 (2,68%) definidas pelo médico regulador e 57 (6,11%) vagas zero. - CR Campo Grande: 5780 vagas reguladas, sendo 880 (15,22%) autorizadas, 1080 (18,69%) negadas, 3003 (51,96%) definidas pelo médico regulador e 817 (14,13%) vagas zero.



	- CR Dourados: 1703 vagas reguladas, sendo 972 (57,08%) autorizadas, 480 (28,19%) negadas, 08 (0,46%) definidas pelo médico regulador e 243 (14,27%) vagas zero. - CR Três Lagoas: 430 vagas reguladas, sendo 392 (91,16%) autorizadas, 36 (8,37%) negadas, 02 (0,47%) definidas pelo médico regulador e 0 (0%) vagas zero..
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº D.2 - Descrição	Regulação médica dos leitos de cirurgias eletivas.																				
Prazo de execução	Dezembro/2022																				
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>47</td><td>13,02%</td><td rowspan="5">361</td></tr><tr><td>Média</td><td>301</td><td>83,38%</td></tr><tr><td>Baixa</td><td>12</td><td>3,32%</td></tr><tr><td>Não Classificado</td><td>1</td><td>0,28%</td></tr><tr><td>Relativa</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr></table>	Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês	Alta	47	13,02%	361	Média	301	83,38%	Baixa	12	3,32%	Não Classificado	1	0,28%	Relativa	0	0,00%
Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês																		
Alta	47	13,02%	361																		
Média	301	83,38%																			
Baixa	12	3,32%																			
Não Classificado	1	0,28%																			
Relativa	0	0,00%																			
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022																				
Alcance da meta	SIM (50)																				

Meta nº D.3 - Descrição	Regulação médica dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames).			
Prazo de execução	Dezembro/2022			
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	328	9,20%	3564
	Média	2617	73,43%	
	Baixa	140	3,93%	
	Relativa	101	2,83%	
	Não Classificado	378	10,61%	

Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº D.4 – Descrição	Manter online os protocolos de acesso disponibilizados pela SES.
Prazo de execução	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
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	Dezembro/2022
Indicadores	Entrega do relatório de cumprimento dos indicadores de desempenho à Equipe de Controle e Acompanhamento no prazo estipulado. 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 20/01/2023, portando dentro do prazo estipulado.
Prazo em que as ações foram executadas	Dezembro/2022
Alcance da meta	SIM (50)

TOTAL EIXO IV	250 PONTOS
----------------------	-------------------

TOTAL	1450 PONTOS
--------------	--------------------

3.2 RECOMENDAÇÕES/ALTERAÇÕES:

EIXO I

Meta A.3 - Recomendação:

➤ No Relatório de Cumprimento de Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade referente ao mês de janeiro de 2023, a contratada deverá apresentar o 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.

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 dezembro/2022, a Equipe de Controle e Acompanhamento verificou a situação atual de cada indicador, de forma diagnóstica, concluindo que dos 21 indicadores, 20 foram cumpridos e 01 não se aplicam, 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 dezembro/2022 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.

Campo Grande, 30 de janeiro de 2023.


Sandra Regina Cometki Ortega
Auditora de Serviço de Saúde
Gerente da GPMAC/CERA/DGGE/SES
Mat.: 78137021


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