

CoEx n.º 024/2023 – MS.

Campo Grande, 20 de abril de 2023.

Ao Senhor,

ED CARLO BRITTO BURGATT

Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência - CERA.

Assunto: Relatório de cumprimento às Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade do Contrato de Gestão 003/2022, período de março de 2023.

Prezado Sr. Coordenador,

Ao tempo em que o cumprimos, enviamos a Vossa Senhoria Pen Drive contendo os Relatórios de Cumprimento às Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade, para o período de março de 2023, de acordo com o Contrato de Gestão n. 003/2022 e em atenção ao Ofício 1826/CERA/SES/2022 encaminhado por esta Coordenadoria contendo as Orientações Técnicas para confecção do mesmo.

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.

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:

Secretaria de Estado de Saúde
Coordenadoria de Regulação e Assistência
Recebido em 20/04/2023
Protocolo nº
Assinatura: 

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

- a. Escala dos TARM's do módulo de Urgência do mês em referência;
- b. Escala dos TARM's do módulo Ambulatorial do mês em referência;
- c. Folhas de Frequência assinadas pelos TARM'S do módulo de Urgência do mês em referência;
- d. Folhas de Frequência assinadas pelos TARM'S do módulo Ambulatorial do mês em referência; e
- e. 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 224 chamados.

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

$\leq 24h = 150$ pontos

$> 24h = 0$ pontos

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

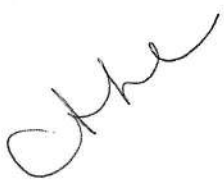
O cálculo do tempo de atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema será realizado considerando a data e hora de abertura do chamado e a data e hora de encerramento do chamado.

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 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.: a. Folhas de Frequência assinadas pela equipe de TI do CORE no mês em referência; b. Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE; e c. 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 04 (quatro) incidentes 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)

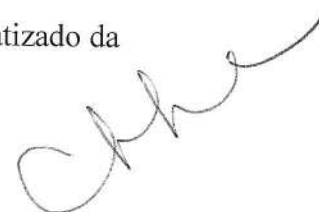
> 30 dias: 50 pontos (sem justificativa)

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 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 16 (dezesesseis) chamados a pedido da CERA, onde 06 (seis) chamados foram entregues dentro do prazo de 30 dias, 1 (um) chamado será entregue até final dia 20/04/2023 e 09 (nove) encaminhados com data de entrega e justificativa técnica analisadas e aprovadas pelas equipes de TI do CORE e CERA com extensão de prazo de 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.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório de disponibilidade do sistema contendo todas as informações do período monitorado (mês em referência), tempo de monitoração em hr (total do mês), tempo de Downtime em hr (total do mês) e índice total de disponibilidade em %. A disponibilidade do sistema informatizado foi de 99,79%, no período em referência.



No dia 20/03/2023, ocorreu intermitência e parada sistêmica às 09h50 (horário local), devido eventos de rompimento de cabos de fibra ótica, no ambiente de roteamento da internet de São Paulo, registrados no IXBR. A situação foi tratada pelos responsáveis no cabeamento, deixando o sistema novamente apto às 11h25 (horário local).

No período em que ocorreu intermitência foram ativadas as contingências locais pela Equipe de regulação e de TI do CORE.

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 Associação Beneficente Nossa Senhora da Saúde, OSS que Gerenciava e Operacionalizava a Unidade de Apoio das Ações de Regulação do Acesso do Complexo Regulador Estadual, nos repassou as informações e documentos de aquisição da licença do SSL e comprova mediante a nota fiscal 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 em anexo. O Processo de aquisição foi realizado em conjunto com a Gerencia de Divisão de Tecnologia da Informação e o processo pode ser verificado através do Ofício 008/2022/ABNSSAUDE-MS de 17/02/2022 e Parecer Técnico 11/2022 de 25/02/2022, o qual a DTI emite Parecer Técnico recomendando considerar a proposta do fornecedor por menor preço a ser contratado pela ABNSSAUDE para obtenção da certificação.

Ademais, conforme documentação disponibilizada, a DTI/SES-MS implementou a validação do certificado, uma vez que o Estado é detentor do servidor de DNS onde se encontra o domínio "saude.ms.gov.br" e que a mesma é válida até a data de 24/04/2023, conforme descrito na captura de tela do SSL em anexo na pasta da Meta n.º 6 do Eixo I - Item 5 - Captura de Tela.

Estando a licença com prazo de validade em vigência, o Instituto informa que está tramitando sua renovação dentro do prazo para que seja dada a continuidade aos serviços.

Conforme recomendado no Relatório de Avaliação 01/2022: "Recomendamos que seja providenciado a aquisição do Certificado SSL em nome do Instituto de Gestão por Resultados", o Instituto informa ainda que deu início ao procedimento para aquisição de novo Certificado, que atualizou o Mapa de Cotações realizadas para nova aquisição, conforme Item 6. Processo de Cotação para NOVA Aquisição de Certificado SSL_IGPR,

que enviou Ofício IGPR 021/2023 para Gerência de Divisão de Tecnologia da Informação solicitando parecer para a contratação da empresa que apresentou melhor proposta e que obteve Parecer Técnico, o qual recomenda considerar a proposta do fornecedor por menor preço, pois a mesma atende as especificações técnicas e preço de mercado e que tão 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 a aquisição e finalizar o processo.

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

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

Ações previstas:

1. Manter atualização do Painel de Situação com prazo máximo de 5 em 5 minutos;
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.

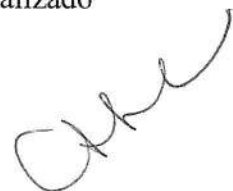
Ações realizadas:

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 automatizadas 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.

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: 08/03/2023

Senha: C0r3@2302

*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

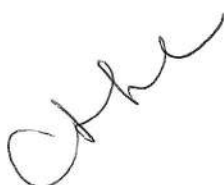
Ações previstas:

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 regulação 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. 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 “em caráter de urgência” regulados pela Central do CORE, referente as solicitações de Iguatemi, para o período em referência.

Ressaltamos que no mês em referência, o CORE executou a média de 00:02:21 para o módulo de Urgência/Emergência e média de 00:06:54 para o módulo de Leitos em caráter de urgência.

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:

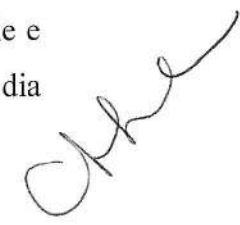
1. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e Relatório de registro de carga horária (CNES).

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 1a. CoEx 018/2023 – MS encaminhado para a Sra. Gerente de Controle e Acompanhamento de Sistemas de Informação e Serviços, protocolizado no dia



10/04/2023, referente ao pedido de exclusão de registro no Sistema do CNES da médica reguladora Aline Augusto Fernandes, com ultimo plantão realizado no dia 17/02/2023 e pedido de inclusão das médicas reguladoras: Ana Carolina de Oliveira e Santos no dia 31/03/2023 e Ana Julia de Oliveira Sarian no dia 10/03/2023.

Item 1b. No mês em referência houve a seguintes contratações: Ana Carolina de Oliveira e Santos no dia 31/03/2023 e Ana Julia de Oliveira Sarian no dia 10/03/2023.

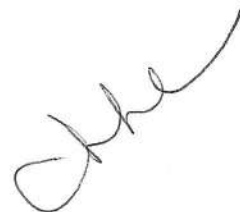
Item 2a. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e de Autônomos e Item 2b. Relatório de registro de carga horária (CNES) no período em referência.

Item 3. Abaixo segue quadro dos profissionais que faziam 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	JÉSSICA LARISSA PROCOPIOU NOGUEIRA	TARM ANALISTA
2	LEANDRO RAMOS MARQUES	ANALISTA DE TI
3	ROSILENE DA SILVA SANCHES CARDOZO	ANALISTA ADMINISTRATIVO
4	ROSINEY DUARTE MENDES	SUPERVISOR DE TI
5	TEREZA HELENA SILVA	SUPERVISORA ADMINISTRATIVA
6	VICTOR HUGO AGUERO FIGUERA	TARM LIDER

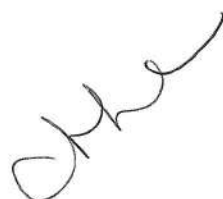


CORE -URGÊNCIA/EMERGENCIA

AUTONOMOS - MÉDICOS REGULADORES	
	NOME
1	ADOLFO JOSE CHANG JIMEMES
2	ANA LIVIA CARVALHO DE OLIVEIRA
3	ANA CAROLINA DE OLIVEIRA E SANTOS
4	ANA JULIA DE OLIVEIRA SARIAN
5	CLAUDIA GISLAINE KRUKI NOGUEIRA
6	ERISTON DE BARROS FERNANDES
7	JOSE ROBERTO KARMOUCHE
8	KLEBER MUNIZ
9	MAIZA C.DE BARROS
10	MIZIANE GARCIA DE FREITAS
11	NEISA SANTOS CARVALHO ALVES
12	PAOLA DE PAULA
13	RODRIGO NASCIMENTO COELHO
14	VANESSA F. SILVA E SOUZA
15	VIVIANY GARCIA F. FREITAS

CORE - URGÊNCIA/EMERGENCIA

TARMS - TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO	
	NOME
1	ADRIANE CRISTINA DA SILVA
2	ANGELA VIRNA GONÇALVES DE SOUZA
3	GISLEY DE ARAUJO FERNANDES
4	GLÓRIA MARIA LIMA SILVA
5	GUILHERME DA SILVA DAVALO
6	JUCLÉCIO OLIVEIRA SOARES
7	MARIA DO SOCORRO FERREIRA LIMA SILVA
8	MARYCLEIDE CORREA DA SILVA
9	ROSELI RIBEIRO DE BARROS



CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS
AUTÔNOMOS - MÉDICOS REGULADORES

	NOME
1	BRUNA CAROLINE DA COSTA
2	DAIANA OLIVEIRA SANTOS
3	JANETE JAQUES DE OLIVEIRA
4	MARIANA CAMILO BUZZO
5	KÁTIA REGINA DE OLIVEIRA NAKAZATO
6	RAYANNI FERNANDES

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS
ENFERMEIROS

	NOME
1	ALINE DA CONCEIÇÃO ROSA
2	FERNANDA RODRIGUES DE CASTRO FRIGERI
3	ROSANGELA RODRIGUES DOBBRO

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS
**TARMS - TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO
MÉDICA**

	NOME
1	KEILA GONÇALVES AJALA
2	NAYARA CORREA CEBALHO

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 março de 2023, a pedido da Coordenação do CERA, realizamos o Treinamento de Educação Continuada, presencial, para o módulo Ambulatorial, para a equipe da Policlínica do município de Coxim, no dia 30/03/2023, conforme Lista de Presença anexada nas pasta do Eixo 2 – Meta 03 – Item 2.

Item 3. O Índice de satisfação obtido nas avaliações do treinamento de Educação Continuada aplicado no mês em referência foi de 90,80%.

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

$\geq 80\%$ = 50 pontos

$< 80\%$ = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

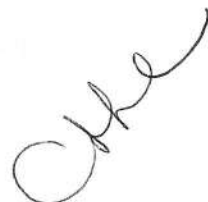
1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação dos operadores das Unidades de Saúde Executantes e Solicitantes, disponibilizada no sistema informatizado de regulação contendo: número de profissionais entrevistados por categoria e unidade; resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de 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 janeiro/2023 para atendimento ao 1º quadrimestre de 2023, disponibilizado na pasta do Eixo 2 – Meta 04 – Item 1.

A média geral da pesquisa foi de 82,00%.



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

$\geq 80\%$ = 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 nos dias 19 e 20/01/2022, em atendimento ao 3º quadrimestre de 2022 e encaminhada para o Instituto. A média alcançada foi de 92,90%.

EIXO III – ADMINISTRATIVO**Meta nº 1 - Percentual de despesas e encargos pagos no vencimento.**

$\geq 80\%$ = 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 97,10% 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

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/repares/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 termos aditivos firmados pela OSS com as empresas prestadoras de serviços para realização da manutenção e conservação predial:

a. **Contrato e Termo Aditivo Prestação de Serviços de Limpeza com fornecimento de Materiais;**

b. **Contrato e Termo Aditivo de Manutenção Preventiva e Corretiva de Elevador;**



c. **Contrato e Termo Aditivo de Manutenção Preventiva e Corretiva dos Aparelhos de ar condicionado pertencentes aos Setores do CORE e CERA;**

d. **Contrato e Termo Aditivo de Controle de Acesso (Portaria);**

e.1. **Apólice de Seguro Predial**, estando o seguro predial com prazo de validade em vigência até a data de 18 de março de 2023, o Instituto informa que está tramitando sua renovação para que seja dada a continuidade aos serviços.

Conforme recomendado no Relatório de Avaliação 01/2022: “Recomendamos que seja providenciada a aquisição do Seguro Predial no nome do Instituto de Gestão por Resultados - IGPR.”, o Instituto informa que deu início ao procedimento para aquisição do Seguro Predial, que realizou (três) cotações em 18/01/23 e que **atualizou** as cotações em 30/03/2023 para nova contratação, conforme Itens e.2a e e.2b. **Processo de Cotação para Contratação de Seguro Predial_IGPR**, e que tão 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.

f. **Contrato e Termo Aditivo de Manutenção Preventiva e Corretiva Grupo Gerador; e**

g. **Contrato e Termo Aditivo de Manutenção Preventiva e Corretiva da Bomba d'água e Limpeza do Algibre.**

Item 2. Arquivos com os Relatórios das realizações de manutenções Corretivas, no período em referência houve as seguintes manutenções corretivas;

a. **Manutenção Corretiva 1 - Ar Condicionado OUVIDORIA em 01/02/2023;**

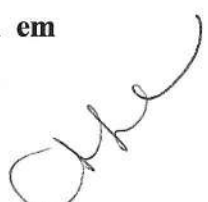
b. **Manutenção Corretiva 2 - Ar Condicionado TFD em 07/02/2023;**

c. **Manutenção Corretiva 3 - Ar Condicionado CPD RACK em 13/02/2023;**

d. **Manutenção Corretiva 4 - Ar Condicionado GMSRIR CERA em 14/02/2023;**

e. **Manutenção Corretiva 5 - Ar Condicionado RECEPÇÃO CERA em 16/02/2023;**

f. **Manutenção Corretiva 5 - Ar Condicionado RECEPÇÃO CERA em 27/02/2023;**



- g. **Manutenção Corretiva 7 - Ar Condicionado TFD em 27/02/2023;**
- h. **Manutenção Corretiva 8 – Gerador Prédio Complexo Regulador em 02/03/2023;**
- i. **Manutenção Corretiva 9 - Bomba d'água Prédio Complexo Regulador em 18/03/2023;**
- j. **Manutenção Corretiva 10 - Ar Condicionado da OUVIDORIA em 29/03/2023; e**
- k. **Manutenção Corretiva 11 - Ar Condicionado TFD em 29/03/2023.**

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:

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 realizadas:

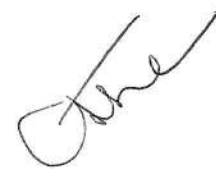
Item 1. Contrato e 1º termo aditivo firmado com a empresa TechMidia, o mesmo contempla:

- Serviços de Administração de rede/internet, Apoio ao usuário, Suporte, Manutenções Preventivas (servidores e estação de trabalho) e Suporte e Manutenções Corretivas (servidores e estação de trabalho);

- Locação Mensal de Equipamentos – Serviços de Impressão e Suprimentos; e

- 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 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 14/02/2023 e manutenção preventiva em vinte e cinco computadores pertencentes a Sala de Treinamentos no dia 14/02/2023, 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 4, Termo de Entrega de Manutenção Preventiva de Ativos de rede e Servidores realizada no dia 14/02/2023.

As próximas manutenções preventivas ficam agendadas para o mês de maio de 2023.

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 5, Manutenção de Equipamento de Gravação. Foi realizada a manutenção preventiva no dia 13 de março de 2023, 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 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.

MARÇO		
		%
Vagas Autorizadas:	2763	29%
Vagas Negadas:	2303	25%
Definidas pelo Médico regulador:	3226	34%
Vagas Zero:	1106	12%
TOTAL:	9398	100%

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

Sim (100%) = 50 pontos

Não = 0 pontos

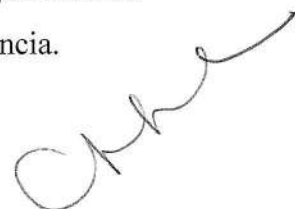
Ações previstas:

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	64	21,69%	295
Média	225	76,27%	
Baixa	4	1,36%	
Não Classificado	1	0,34%	
Relativa	1	0,34%	

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	1250	17,02%	7346
Média	4966	67,60%	
Baixa	463	6,30%	
Relativa	80	1,09%	
Não Classificado	587	7,99%	

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

Sim (100%) = 50 pontos

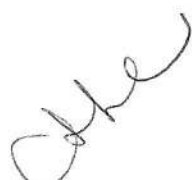
Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

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.

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.

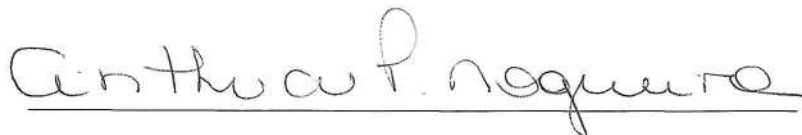
Ações realizadas:

Item 1. Entrega, no dia 20 de abril de 2023, 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,



Cinthia Procopiou Nogueira

Gerente Administrativa

Instituto de Gestão por Resultados – IGPR