

RELATÓRIO Nº 03/2023

PRESTAÇÃO DE CONTAS

(Março/2023)

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

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

**Campo Grande - MS
Maio/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

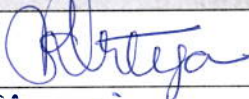
Endereço Comercial: Avenida Afonso Pena, 3.547 – Campo Grande/MS

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	
Cintia de Souza Procópio	105457021	

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	MÉTODO	5
3	DESENVOLVIMENTO	5
4	CONCLUSÃO.....	23



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 Março/2023.

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

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

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

2 MÉTODO

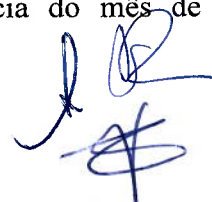
Para desenvolvimento desse Relatório, a Equipe realizou os seguintes procedimentos:

- a - Visitas in loco;
- b - Recebimento dos dados em pen drive e justificativa por meio do CoEx nº 024/2023 - MS, de 20/04/2023, recebido em 20/04/2023;
- 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 024/2023 - MS, de 20/04/2023, recebido em 20/04/2023, no formato Excel, PDF e Word por meio de pen drive, com dados referentes ao mês de Março/2023.

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 Março/2023.



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	Março/2023
Indicadores	Cobertura de funcionamento do Serviço de “help desk”, nos 07 dias da semana, durante 24 horas por dia. Sim = 150 pontos. Não = 0 ponto.
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional padrão dos TARM's; e 2. Relatório com todas as chamadas recebidas pelo TARM's, informando data, hora, origem do chamado, assunto e encaminhamento, por um sistema de gestão de chamados ou por relatório que tenha as informações necessárias.
Ações executadas	Entregues arquivos pela Contratada, contendo: 1. Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional padrão dos TARM's cuja jornada de trabalho de 6h, garantido intervalo de 15 minutos de descanso. Em relação aos TARM's, cuja jornada de trabalho é de 12h, é garantido 1h de descanso; Detectamos nas escalas de trabalho e nas folhas de frequências dos TARM's da Urgência encaminhadas que do dia 04/03 à 31/03 nos dias 18 e 20/02/2023, no período das 7 às 13h e das 13 às 19h não consta a presença de TARM Ambulatorial e que nos dias 24 e 25/02/2023, no período das 07 às 13h, mas que os TARM'S plantonistas da escala das urgências assumiram também os atendimentos ambulatoriais. 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 181 chamados.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (150)

Meta nº A.2 – Descrição	Atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema (24 horas)
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Tempo máximo de 24 horas para resolução dos atendimentos das ocorrências/chamados considerados “erros no sistema”. ≤ 24h = 150 pontos. > 24h = 0 pontos.
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Folhas de frequência e Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE e Escalation Duosystem; 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 04 (quatro) incidentes e todos solucionados dentro do prazo de 24h: • nº 30.754 que demorou 02h40min para ser solucionado, • nº 30.896 que demorou 01h29min para ser solucionado, • nº 30.991 que demorou 18h39min para ser solucionado, • nº 31.008 que demorou 19h33min para ser solucionado.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (150)

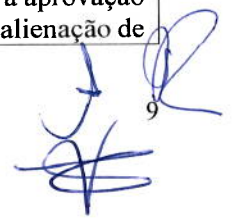
Meta nº A.3 – Descrição	Atendimento das demandas de serviços de TI abertas pela Coordenadoria Estadual de Regulação.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	<=30 dias: 250 pontos > 30 dias: 150 pontos (com justificativa) > 30 dias: 50 pontos (sem justificativa)
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Relatório contendo todas os registros de requisição de serviços de TI dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização. Ficou acordado em reunião entre as Comissões que chamados com mais de 30 dias (com justificativa) poderão ser analisados pelas equipes de TI do CORE e CERA para extensão do prazo e não aplicação da penalidade (> 30 dias: 150 pontos). Para que isso ocorra, o documento do acordo da análise do chamado deverá constar na prestação de contas encaminhada à Comissão de monitoramento.
Ações executadas	Relatório contendo todas os registros de requisição de serviços de TI dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização. No mês de competência foram registrados 05 (cinco) chamados: • 02 (dois) solucionados dentro do mês de competência: nº 30.884 e nº 30.886.

	03 (três) estão em abertos: nº 30.906 será resolvido em até 30 dias e os nº 30.749 e nº 30.978 que solicitaram extensão do prazo. No sistema informatizado da Duosystem existem 09 (nove) requisições de serviços de TI, nº 30.333, nº 30.395, nº 30.400, nº 30.404, nº 30.408, nº 30.500, nº 30.559, nº 30.749 e nº 30.978, que foram analisados e acatados pelas equipes de TI do CORE e CERA para extensão do prazo e não aplicação da penalidade conforme documentos anexados.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (250)

Meta nº A.4 - Descrição	Manter 100% o tempo de resposta do sistema informatizado.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Percentual do tempo que o sistema informatizado ficou disponível para utilização pelas unidades solicitantes e executantes, no mês de competência. 100% = 70 pontos. <= 100% = 50 pontos.
Ações previstas	Apresentar a Equipe de Controle e Acompanhamento: Relatório de disponibilidade do sistema.
Ações executadas	Entregue relatório pela Contratada, contendo: Data da Geração: 03/04/2023 Periodicidade da aferição: Semanal Ambiente aferido: Produção (Servidores de Aplicação e Banco de Dados) Ferramenta de monitoração: ZABBIX. Indicadores de disponibilidade: Período monitorado: 01/mar/2023 à 31/mar/2023 Tempo de Monitoração: 744h Tempo de Downtime: 01h:35min Disponibilidade do Sistema pela DuoSystem: 99,79% Não houve necessidade de parada do sistema para manutenção preventiva. No dia 20/03/2023 às 09:50 (horário local) ocorreu intermitência e parada sistêmica devido eventos de rompimento de cabos de fibra ótica, no ambiente de roteamento da internet de São Paulo registrado no IXBR. A situação foi tratada pelos responsáveis no cabeamento, deixando a sistema novamente apto às 11h:25 (horário local). Podemos considerar que o sistema esteve disponível no período de aferição, uma vez que para a falha ocorrida no dia 20/03 houve acionamento das contingências locais pela equipe de regulação e de TI do CORE para não ocorrer a paralisação das ações de regulação médica estadual.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (70)

Meta nº A.5 - Descrição	Manter cópia do banco de dados (backup) e disponibilidade do sistema 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Verificação de relatório emitido pelo Sistema, quanto à geração do backup (cópia do banco de dados). Sim= 50 pontos. Não= 0 pontos.
Ações previstas	1. Relatório 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	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

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



	bens, contratação de serviços e obras do IGPR junto à Comissão de Avaliação para que possa dar continuidade ao processo..
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº A.7 - Descrição	Painel de Situação atualizado em tempo real.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Sim= 50 pontos. Não= 0 pontos.
Ações previstas	1. Manter atualização do painel com prazo máximo de 5 em 5 minuto. 2. Disponibilização de manual contendo as informações referentes a atualização do Painel Situacional. As atualizações são realizadas através do acesso ao Power BI, com dados extraídos do Sistema Informatizado de Regulação. Nos painéis são exibidas as informações das solicitações realizadas para os módulos de Urgência, Ambulatorial e Leitos; e 3. Informar endereço e senha de acesso ao Painel de Situação.
Ações executadas	Foi acessado o painel situacional on line, URL: https://powerbi.microsoft.com/pt-br/ Usuário: painelbims@duosystem.com.br Senha: C0r3@2302, às 16:40h, do dia 28/04/2023 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	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº A.8 - Descrição	Manter registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada e disponível por especialidade (Módulo Ambulatorial, Leitos e Urgência).								
Prazo de execução	Março/2023								
Indicadores	Disponibilidade de registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada, da urgência e emergência, eletivas e ambulatorial. Sim= 50 pontos. Não= 0 pontos.								
Ações previstas	1. Relatório informando os pacientes que estão aguardando atendimento até o último dia de cada mês de competência para os módulos de regulação de Urgência/Emergência, Ambulatorial e Leitos.								
Ações executadas	Foi apresentado relatório informando 342 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação de Urgência/Emergência. Desse total, 04 solicitações são do Tipo de Ficha de Síndrome Respiratória Aguda Grave que já foi regulada e está esperando alta hospitalar para sua finalização. <table border="1" data-bbox="582 1865 1361 1937"> <tr> <th>Tipo de Ficha</th><th>Qtd</th></tr> <tr> <td>Síndrome Respiratória Aguda Grave</td><td>04</td></tr> </table> <table border="1" data-bbox="582 1966 1361 2038"> <tr> <th>Especialidade</th><th>Qtd</th></tr> <tr> <td>Cardiologia</td><td>15</td></tr> </table>	Tipo de Ficha	Qtd	Síndrome Respiratória Aguda Grave	04	Especialidade	Qtd	Cardiologia	15
Tipo de Ficha	Qtd								
Síndrome Respiratória Aguda Grave	04								
Especialidade	Qtd								
Cardiologia	15								

Cardiologia - Cirurgia	02
Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	02
Cirurgia Cardiovascular	03
Cirurgia Geral	20
Cirurgia Pediátrica	02
Cirurgia Vascular	13
Clínica Médica	34
Gastroclínica - Triagem Endoscopia Terapêutica	01
Ginecologia	02
Hematologia	02
Nefrologia	01
Neurocirurgia	03
Neurologia	07
Obstetrícia	01
Oftalmologia	04
Oncologia	06
Ortopedia	15
Ortopedia - Cirurgia	09
Pediatria	27
Psiquiatria	60
Reumatologia	01
Urologia	05
Total	235

Exame	Qtd
ANGIOGRAFIA	01
CATETERISMO CARDÍACO (HEMODINÂMICA) / ARTERIOGRAFIA / ANGIOGRAFIA	03
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	01
	05

Leito	Qtd
Clínica Geral	02
Clínica Médica	09
Pediatria	03
Pediatria - Semi-intensiva	03
Psiquiatria	40
UTI Adulto	27
UTI adulto com hemodiálise	03
UTI Infantil	06
	05
Total	98

Foi apresentado relatório informando 8.405 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Ambulatorial:

Especialidade	Qtd
Alergologia e Imunologia	03
Anestesiologia	01
Angiologia	72

Assistente Social (Acesso ao CER-APAE de São Gabriel do Oeste)	04
Buco Maxilo Facial	59
Cardiologia	546
Cirurgia Geral	428
Cirurgia Ginecológica	47
Cirurgia Pediátrica	09
Cirurgia Torácica	03
Cirurgia Vascular	144
Clínica Médica	05
Coloproctologia	09
Dermatologia	113
Endocrinologia e Metabologia	83
Endodontia	19
Enfermeiro (Planejamento Familiar)	42
Fonoaudiologia	06
Gastroenterologia	83
Ginecologia	304
Ginecologia e Obstetrícia	82
Hematologia	01
Infectologia	115
Mastologia	18
Nefrologia	54
Neurocirurgia	04
Neurologia	186
Neurologia Pediátrica	25
Nutricionista	83
Nutrologia	01
Odontologia	117
Oftalmologia	762
Ortopedia e Traumatologia	667
Otorrinolaringologia	214
Pediatria	103
Periodontia	70
Pneumologia	31
Psicologia	03
Psiquiatria	296
Reumatologia	66
Urologia	182
Vascular	44
Total	5104

Exame	Qtd
Ações relacionadas ao estabelecimento	01
Bucomaxilofacial	01
Cardiologia	06
Cirurgia do aparelho da visão	10
Clínica Médica	01
Coleta de Material	04
Coloproctologia	16
Diagnostico em cardiologia	254
Diagnóstico em oftalmologia	17

	Diagnóstico por anatomia patológica e citopatologia	01						
	Diagnóstico por Endoscopia	627						
	Diagnóstico por medicina nuclear in vivo	01						
	Diagnóstico por radiologia	185						
	Diagnóstico por radiologia intervencionista	01						
	Diagnóstico por Ressonância Magnética	426						
	Diagnóstico por ultrassonografia	1266						
	Endocrinologia e Metabologia	01						
	EXAMES LABORATORIAIS	01						
	Fisioterapias	74						
	Gastroenterologia	06						
	Métodos diagnósticos em especialidades	96						
	Neurologia Pediátrica	01						
	Órteses, próteses e materiais especiais não relacionados ao ato cirúrgico	10						
	Pequenas cirurgias e cirurgias de pele, tecido subcutâneo e mucosa	07						
	Tomografia Computadorizada	288						
	Total	3301						
	Foi apresentado relatório informando que 01 paciente estava aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Leitos:							
	<table><tr><td>Procedimento</td><td>Qtd</td></tr><tr><td>Parto e nascimento</td><td>01</td></tr><tr><td>Total</td><td>01</td></tr></table>	Procedimento	Qtd	Parto e nascimento	01	Total	01	
Procedimento	Qtd							
Parto e nascimento	01							
Total	01							
	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	Março/2023							
Alcance da meta	SIM (50)							

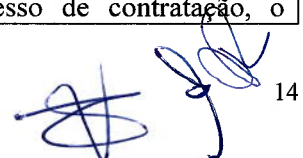
TOTAL EIXO I	820 PONTOS
---------------------	-------------------

B) EIXO II - RECURSOS HUMANOS E CAPACITAÇÃO

Meta nº B.1 - Descrição	Tempo médio <= 10 minutos entre a data e hora da solicitação e da avaliação primária do médico regulador.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Média da soma do tempo decorrido entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador. <= 10 minutos= 50 pontos. > 10 minutos = 0 ponto.

	Para atendimento da meta, só serão consideradas as regulações realizadas pela Central de Regulação Estadual (CORE)..
Ações previstas	1. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do módulo de Urgência/Emergência de todas as Centrais Reguladoras de intermediação, que contenha a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador. 2. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do módulo de Urgência/Emergência da Central do CORE, que contenha a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador. 3. Relatório com o registro do tempo médio entre a hora do aceite do médico solicitante e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador do módulo de leitos da Central do CORE, que contenha a hora do aceite da ficha pelo médico solicitante e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador.
Ações executadas	A Contratada apresentou relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador referente ao módulo de Urgência/Emergência. A análise efetuada pela equipe constatou que o tempo médio de assunção da ficha de cada Central de Regulação foi de: CORE: 00:02:21 CR Campo Grande: 00:05:36 CR Dourados: 00:05:11 CR Três Lagoas: 00:02:21 Portanto DENTRO do tempo médio exequível que é ≤ 10 minutos. O relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador referente ao módulo de Leitos será somente dos Leitos “em caráter de urgência”. A análise efetuada pela equipe constatou que o tempo médio de assunção da ficha na Central de Regulação CORE foi de 00:06:54. Portanto DENTRO do tempo médio exequível que é ≤ 10 minutos.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.2 - Descrição	Quantitativo de profissionais suficientes para operacionalizar as ações na Unidade de Apoio às Ações de Regulação do Acesso do Complexo Regulador Estadual da SES-MS.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Equipe de profissionais disponível na Unidade de Apoio da CERA em conformidade com as normatizações da Política Nacional de Regulação. Sim = 50 pontos. Não = 0 pontos.
Ações previstas	1. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e Relatório de registro de carga horária (CNES). 2. Encaminhar à CECAA, setor competente da SES pelo registro no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde), as informações pertinentes as contratações e desligamento dos profissionais pertencentes ao quadro da OSS ocorridas no mês de competência. Sendo adotado no processo de contratação, o



	encaminhamento de documento Oficial solicitando a inclusão juntamente com a Ficha de Cadastro Profissional do CNES - FCES - preenchida, cópia dos documentos pessoais (RG e CPF) e profissionais (cópia de inscrição nos Conselhos Profissionais) e no processo de exclusão (desligamento) o encaminhamento de documento Oficial informando a exclusão e Ficha do profissional de cadastro no CNES. 3. Relatório dos profissionais que fazem parte da equipe administrativa, urgência, ambulatorial e leitos, contendo nome do profissional e cargo/função.
Ações executadas	Encaminhado relatório de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e Relatório de registro de carga horária da OSS por Forma de Contratação do SCNES, no qual constam 43 (quarenta e 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; • 06 Administrativos, • Leitos e Ambulatorial: 02 TARMS, 03 Enfermeiros e 06 Médicos Reguladores Autônomos; • Urgência/Emergência: 09 TARMS e 15 Médicos Reguladores Autônomos. Foi encaminhado à CECAA, dia 10/04/2023, o Ofício CoEx nº 018/2023 solicitando a exclusão no CNES da colaboradora Aline Augusto Fernandes, médica reguladora, com o 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 Júlia de Oliveira Sarian no dia 10/03/2023. A equipe de profissionais será ampliada a medida que os módulos de leitos e ambulatorial forem implantados.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.3 - Descrição	Capacitação dos operadores que atuam na regulação e nas unidades de saúde executantes e solicitantes conforme demanda solicitada pela Coordenadoria Estadual de Regulação.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	100% = 50 pontos. < 100% = 0 pontos.
Ações previstas	1. Plano de capacitação mensal, desenvolvido à partir das demandas encaminhadas pela CERA; e 2. Comprovantes das capacitações realizadas (listas de presença) aos operadores que atuam na regulação e nas Unidades de Saúde executantes e solicitantes; 3. Índice (percentual) de satisfação obtido nas avaliações dos treinamentos e educação continuada aplicados.
Ações executadas	O CORE dispõe de um serviço de help desk 24/24h, 07 (sete) dias da semana, registrando todas as ligações recebidas através de sistema informatizado, "HELP DESK CORE", desenvolvido por profissionais de tecnologia da informação da OSS, cuja função é auxiliar os usuário do sistema informatizado do CORE, quanto as suas dúvidas em relação ao preenchimento adequado das fichas.

	cadastro 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, houve solicitação de treinamento de Educação Continuada presencial: 30/03/2023 – Treinamento para os técnicos da Policlínica do município de Coxim, no Módulo de Ambulatorial. O índice de satisfação obtido nas avaliações do treinamento de educação continuada aplicado foi de 90,80%
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

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

Meta nº B.5 - Descrição	Percentual de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Média do índice de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes, de acordo com os critérios constantes no Instrumento disponibilizado no sistema informatizado de regulação. >= 80% = 50 pontos. < 80% = 0 pontos.

Ações previstas	1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS disponibilizada pela Comissão de Controle e Acompanhamento, contendo: número de profissionais entrevistados, resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido. A aplicação da pesquisa de satisfação, sua análise e apresentação dos relatórios será a cada 04 (quatro) meses conforme cronograma: 1ª Pesquisa – Janeiro a Abril 2ª Pesquisa – Maio a Agosto 3ª Pesquisa – Setembro a Dezembro
Ações executadas	O instrumento utilizado na pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS será aplicado pela Equipe de Controle e Acompanhamento. Conforme cronograma acima, estamos no período de aplicação da 1ª Pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (40)

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

C) EIXO III – ADMINISTRATIVO

Meta nº C.1 - Descrição	Percentual de despesas e encargos pagos no vencimento.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Proporção de despesas e encargos pagos no vencimento, no mês acompanhado. ≥ 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: 138 Quantidade de pagamentos efetuados dentro do vencimento: 134 % alcançado = 97,10%
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº C.2 - Descrição	Conservação e manutenção predial nas áreas comuns e setores da Coordenadoria Estadual de Regulação: a. Limpeza; b. Elevador; c. Ar condicionado; d. Segurança; e. Sistema elétrico; f. Sistema hidráulico.
Prazo de execução	Março/2023

Indicadores	Documentos comprobatórios da prestação de serviços de manutenção nos itens supracitados, no mês de competência. Sim = 90 pontos (para todos os 06 itens). Sendo cada item = 15 pontos.
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Contratos firmados pela OSS com as empresas prestadoras de serviços para a conservação e manutenção predial relativos a: Limpeza; Elevador; Ar condicionado; Segurança; Sistema elétrico e Sistema hidráulico. 2. Se houver, comprovação da prestação de serviços de conservação e manutenção predial “corretiva” (nota fiscal ou relatório de serviços), tais como manutenções/reparos/adequações, no mês de competência. 3. Apresentar Plano de Contingência contendo estratégia de solução, estipulação de prazos e situações excepcionais.
Ações executadas	O Instituto de Gestão por Resultados – IGPR apresentou: • Contrato nº 002/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionado; • Contrato nº 003/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços especializados de natureza continua para os postos de controle de acesso com profissionais qualificados para execução dos serviços in loco; • Contrato nº 004/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de especializados de natureza continua para manutenção preventiva e corretiva de elevador; • Contrato nº 005/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de geradores; • Contrato nº 006/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de especializados de natureza continua para os postos de limpeza, conservação, higienização e copa com fornecimento de materiais e profissionais qualificados para execução dos serviços in loco; • Contrato nº 008/2022 e o 1º Termo Aditivo de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de bomba d'água; • Apresentada apólice de seguro predial no nome da antiga OSS, Associação Beneficente Nossa Senhora Saúde, com vigência até as 24h do dia 18/03/2023 (VENCIDA). Como não foi adquirido pelo IGPR apólice de seguro predial e conforme consta na clausula 9.4 do Contrato de Gestão 003/2022, a Coordenadoria Estadual de Regulação da Assistência (CERA) encaminhou CI nº 05/GMSIR/SES à Comissão de Avaliação para conhecimento e providências pois a Clausula 3.1.15 do referido Contrato não foi cumprida pelo IGPR. No dia 02/03/2023 foi realizada manutenção corretiva no gerador do prédio do Complexo Regulador. No dia 18/03/2023 foi realizada manutenção corretiva na bomba d'água do prédio do Complexo Regulador. No dia 29/03/2023 foram realizadas manutenções corretivas no ar condicionado da Sala da Ouvidoria e Sala do TFD

Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (75)

Meta nº C.3 - Descrição	Conservação e manutenção dos equipamentos e móveis permanentes.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Documentos comprobatórios da prestação de serviços de manutenção nos equipamentos e móveis permanentes, no mês de competência. Sim = 50 pontos. Não = 0 pontos.
Ações previstas	1. Relação das comprovações das ações de conservação e manutenção (certificados de garantia dos equipamentos novos, solicitação de serviços de conservação e manutenção, contrato de locação que inclua a conservação e manutenção dos equipamentos, bem como outros documentos comprobatórios).
Ações executadas	A Contratada possui atualmente os seguintes tipos de equipamentos e móveis permanentes: Contrato e Aditivos de implementação de Rede de Computadores, firmado com a Empresa Techmidia, contemplando: • Serviços de implantação de rede lógica de computadores e instalação/configuração das Estações de Trabalho; • Serviços de Administração de rede/internet, apoio ao usuário, manutenções preventivas (servidores e estação de trabalho) e suporte e manutenção corretiva (servidores e estação de trabalho); • Locação mensal de equipamentos: Serviços de impressão e suprimentos; • Locação eventual e sob demanda de equipamentos de multimídia e som. Impressoras: São contratadas através da modalidade de HaaS (Hardware As A Service), onde nosso prestador efetua reparos necessários e 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 que foram realizadas no mês de fevereiro/2023. As manutenções corretivas são realizadas em decorrência de chamados. No mês de competência não houveram chamados para manutenções corretivas. Ativos de Rede e Servidores: Fazem parte das manutenções preventivas que são realizadas de 3 em 3 meses que foram realizadas no mês de fevereiro de 2023. As manutenções corretivas são realizadas em decorrência de chamados. No mês de competência não houveram manutenções corretivas. Gravador de Voz: Este equipamento específico para a gravação das ligações telefônicas faz parte do conjunto de fornecimento prestado pela DUOSYSTEM e apesar do equipamento estar fisicamente conectado ao RACK no CORE, sua manutenção está englobada no contrato de prestação de serviços da DUOSYSTEM.




	A manutenção é realizada todos os meses pela empresa JM Telecomunicações Ltda. No ano de 2023 foi realizada manutenção preventiva em 06/01, 17/02 e 13/03. 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 Almoarifado e Patrimônio.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

TOTAL EIXO III	175 PONTOS
-----------------------	-------------------

D) EIXO IV - APOIO A REGULAÇÃO DO ACESSO

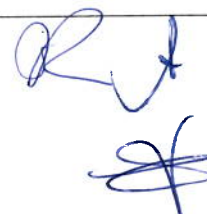
Apoio à adequação das atividades executadas pela CONTRATANTE à Política de Regulação do Sistema Único de Saúde – Verificar, conforme determina a Portaria GM/MS Nº 1.559, DE 1º DE SETEMBRO DE 2008:

Meta nº D.1 - Descrição	Regulação médica da atenção hospitalar as urgências.
Prazo de execução	Março/2023
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos. Não = 0 pontos.
Ações previstas	1. Relatório de produção das ações de regulação médica da atenção hospitalar às urgências por central reguladora contendo: o total de vagas reguladas e porcentagens de vagas autorizadas, negadas, vaga zero e definidas pelo médico regulador.
Ações executadas	Foi entregue pela Contratada o relatório contendo a produção das ações de regulação do módulo de urgência/emergência referente ao mês de competência: Do total de 9398 vagas reguladas por todas as centrais reguladoras 2763 (29%) foram autorizadas, 2303 (25%) foram negadas, 3226 (34%) definidas pelo médico regulador e 1106 (12%) vagas zero. Total das vagas reguladas por Central Reguladora: - CORE: 944 vagas reguladas, sendo 536 (57%) autorizadas, 300 (32%) negadas, 57 (6%) definidas pelo médico regulador e 51 (5%) vagas zero. - CR Campo Grande: 6136 vagas reguladas, sendo 773 (13%) autorizadas, 1482 (24%) negadas, 3135 (51%) definidas pelo médico regulador e 746 (12%) vagas zero. - CR Dourados: 1893 vagas reguladas, sendo 1094 (57,80%) autorizadas, 473 (24,99%) negadas, 23 (1,21%) definidas pelo médico regulador e 303 (16,00%) vagas zero.

	CR Três Lagoas: 425 vagas reguladas, sendo 360 (84,71%) autorizadas, 48 (11,29%) negadas, 11 (2,59%) definidas pelo médico regulador e 06 (1,41%) vagas zero.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº D.2 - Descrição	Regulação médica dos leitos de cirurgias eletivas.																				
Prazo de execução	Março/2023																				
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos Não = 0 pontos.																				
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Relatório das solicitações reguladas conforme protocolo de classificação de risco.																				
Ações executadas	Apresentado relatório das solicitações reguladas dos leitos de cirurgias eletivas conforme protocolo de classificação de risco e seus respectivos os percentuais: Módulo de Leitos: <table><tr><th>Classificação*</th><th>Quantidade</th><th>Percentual %</th><th>Total Mês</th></tr><tr><td>Alta</td><td>64</td><td>21,69%</td><td rowspan="5">295</td></tr><tr><td>Média</td><td>225</td><td>76,27%</td></tr><tr><td>Baixa</td><td>4</td><td>1,36%</td></tr><tr><td>Não Classificado</td><td>1</td><td>0,34%</td></tr><tr><td>Relativa</td><td>1</td><td>0,34%</td></tr></table>	Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês	Alta	64	21,69%	295	Média	225	76,27%	Baixa	4	1,36%	Não Classificado	1	0,34%	Relativa	1	0,34%
Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês																		
Alta	64	21,69%	295																		
Média	225	76,27%																			
Baixa	4	1,36%																			
Não Classificado	1	0,34%																			
Relativa	1	0,34%																			
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023																				
Alcance da meta	SIM (50)																				

Meta nº D.3 - Descrição	Regulação médica dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames).																							
Prazo de execução	Março/2023																							
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos Não = 0 pontos.																							
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Relatório das solicitações reguladas conforme protocolo de classificação de risco.																							
Ações executadas	Apresentado relatório das solicitações reguladas dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames) conforme protocolo de classificação de risco e seus respectivos os percentuais <table><thead><tr><th>Classificação*</th><th>Quantidade</th><th>Percentual %</th><th>Total</th></tr></thead><tbody><tr><td>Alta</td><td>1250</td><td>17,02%</td><td rowspan="5">7346</td></tr><tr><td>Média</td><td>4966</td><td>67,60%</td></tr><tr><td>Baixa</td><td>463</td><td>6,30%</td></tr><tr><td>Relativa</td><td>80</td><td>1,09%</td></tr><tr><td>Não Classificado</td><td>587</td><td>7,99%</td></tr></tbody></table>				Classificação*	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%
Classificação*	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%																						
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023																							
Alcance da meta	SIM (50)																							



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

Meta nº D.5 – Descrição	Relatório de cumprimento dos indicadores de desempenho à Equipe de Controle e Acompanhamento no prazo estipulado pelo contratante.
Prazo de execução	Março/2023
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 recebido em 20/04/2023, portando DENTRO do prazo estipulado.
Prazo em que as ações foram executadas	Março/2023
Alcance da meta	SIM (50)

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

TOTAL	1485 PONTOS
--------------	--------------------

3.2 RECOMENDAÇÕES/ALTERAÇÕES:

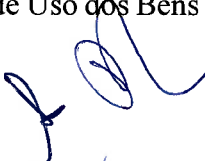
EIXO III

Meta C.2 - Recomendação:

➤ Recomendamos que seja providenciada a aquisição do Seguro Predial no nome do Instituto de Gestão por Resultados - IGPR.

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 Março/2023, a Equipe de Controle e Acompanhamento verificou a situação atual de cada indicador, de forma diagnóstica, concluindo que dos 21 indicadores, 20 foram cumpridos na sua integralidade e 01 cumprido parcialmente, 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 Março/2023 referente aos documentos apresentados, a Contratada obteve um total de 1.485 pontos, correspondente ao cumprimento dos Critérios, Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade.

Campo Grande, 03 de maio de 2023.


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


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


Cintia de Souza Procópio
Gerente de GAPR/CERA/DGGE/SES/MS
Matr. 105457021