

RELATÓRIO Nº 05/2023

PRESTAÇÃO DE CONTAS

(Maio/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
Julho/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

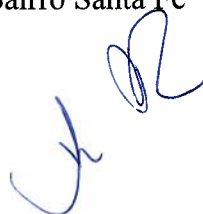
Endereço Comercial: Avenida Afonso Pena, 3.547 – Campo Grande/MS

CEP: 79002-072

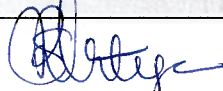
Telefone: (67) 3378-3565

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	Ana Cláudia Seixas Formiga
Cintia de Souza Procópio	105457021	FÉRIAS

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 Maio/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 040/2023 - MS, de 20/06/2023, recebido em 20/06/2023;
- 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 040/2023 - MS, de 20/06/2023, recebido em 20/06/2023, no formato Excel, PDF e Word por meio de pen drive, com dados referentes ao mês de Maio/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 Maio/2023.



3.1 INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

A) EIXO I – SISTEMA INFORMATIZADO

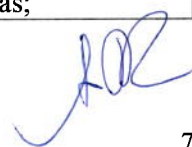
Meta nº A.1 – Descrição	Serviço de “help desk” 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.
Prazo de execução	Maio/2023
Indicadores	Cobertura de funcionamento do Serviço de “help desk”, nos 07 dias da semana, durante 24 horas por dia. Sim = 150 pontos. Não = 0 ponto.
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional padrão dos TARM's; e 2. Relatório com todas as chamadas recebidas pelo TARM's, informando data, hora, origem do chamado, assunto e encaminhamento, por um sistema de gestão de chamados ou por relatório que tenha as informações necessárias.
Ações executadas	Entregues arquivos pela Contratada, contendo: 1. Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional padrão dos TARM's cuja jornada de trabalho de 6h, garantido intervalo de 15 minutos de descanso. Em relação aos TARM's, cuja jornada de trabalho é de 12h, é garantido 1h de descanso; 2. Relatório com as demandas recebidas pelos TARM's do CORE/MS, informando: usuário (atendente), data, hora, nome do solicitante, nome do município, unidade, telefone, descrição (motivo do chamado) e resolução (medida adotada para resolução da solicitação apresentada), no mês de competência foram registrados 269 chamados.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (150)

Meta nº A.2 – Descrição	Atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema (24 horas)
Prazo de execução	Maio/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 09 (nove) incidentes e todos solucionados dentro do prazo de 24h: • nº 31.318 que demorou 01h41min para ser solucionado, • nº 30.324 que demorou 20h25min para ser solucionado, • nº 30.341 que demorou 00h46min para ser solucionado, • nº 31.439 que demorou 20h54min para ser solucionado; • nº 31.491 que demorou 00h16min para ser solucionado; • nº 31.549 que demorou 06h34min para ser solucionado, • nº 30.591 que demorou 04h20min para ser solucionado, • nº 30.598 que demorou 07h23min para ser solucionado, • nº 31.603 que demorou 11h00min para ser solucionado.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/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. Até o mês de competência foram registrados no sistema informatizado da Duosystem, 18 (dezoito) requisições de serviços de TI, 15 (quinze) atendidas e 03 (três) em aberto, sendo: • 01 (uma) requisição, a nº 31.528, aberta em 24/05/2023, que será resolvida dentro do prazo de 30 dias;



	02 (duas) requisições, nº 30.978 e nº31.179, continuam abertas, mas dentro do prazo estabelecido pelas equipes de TI do CORE e CERA. 07 (sete) requisições atendidas dentro do prazo de trinta dias; 08 (oito) requisições atendidas dentro prazo estabelecido pelas equipes de TI do CORE e CERA.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (250)

Meta nº A.4 - Descrição	Manter 100% o tempo de resposta do sistema informatizado.
Prazo de execução	Maio/2023
Indicadores	Percentual do tempo que o sistema informatizado ficou disponível para utilização pelas unidades solicitantes e executantes, no mês de competência. 100% = 70 pontos. <= 100% = 50 pontos.
Ações previstas	Apresentar a Equipe de Controle e Acompanhamento: Relatório de disponibilidade do sistema.
Ações executadas	Entregue relatório pela Contratada, contendo: Data da Geração: 01/06/2023 Periodicidade da aferição: Semanal Ambiente aferido: Produção (Servidores de Aplicação e Banco de Dados) Ferramenta de monitoração: ZABBIX. Indicadores de disponibilidade: Período monitorado: 01/mai/2023 à 31/mai/2023 Tempo de Monitoração: 744h Tempo de Downtime: 00h:37min Disponibilidade do Sistema pela DuoSystem: 99,92% Não houve necessidade de parada do sistema para manutenção preventiva. Ocorreu uma falha de indisponibilidade, na qual o sistema ficou inoperante em 19/05/2023 das 10h:43min às 11h:20min devido falhas de comunicação com a interface que responde aos blocos de saída para a internet. Para corrigir o problema, foi realizado a limpeza da tabela de endereços de comunicação entre os equipamentos de conexão de internet e o firewall e após as ações o acesso foi reestabelecido. Podemos considerar que o sistema esteve disponível no período de aferição, uma vez que para a falha ocorrida no dia 19/05 houve acionamento das contingencias locais pela equipe de regulação e de TI do CORE para não ocorrer a paralização das ações de regulação médica estadual.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/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	Maior/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	Maior/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 enviou no dia 17/04/2023 o CoEx nº 021/2023 com as cotações de preço para aquisição do Certificado Digital SSL para análise e emissão de parecer técnico do Departamento de Tecnologia da Informação para aquisição do certificado em nome do IGPR. No dia 19/04/2023 o Departamento de Tecnologia da Informação emitiu parecer favorável a empresa VALID CERTIFICADORA DIGITAL pois atende tecnicamente a necessidade e está dentro do valor de mercado. A certificação é do tipo wild card e abrange os ambientes de produção, homologação e treinamento. A contratada informa que renovou a certificação do SSL e comprova, mediante a Nota Fiscal nº 01667010, emitida no dia 11/05/2023, pela Empresa VALID CERTIFICADORA DIGITAL, que será paga até o dia 09/06/2022, conforme boleto nº 70701667038. Como o Estado de MS é o detentor do servidor de DNS, onde se encontra o domínio "saúde.ms.gov.br", no dia 25/04/2023 o DTI/SES/MS implementou a validação do Certificado Digital SSL provisório com validade até 24/07/2023.

Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº A.7 - Descrição	Painel de Situação atualizado em tempo real.
Prazo de execução	Maio/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@3849, às 11:02h, do dia 06/07/2023 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	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (50)

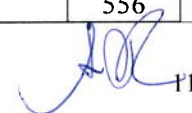
Meta nº A.8 - Descrição	Manter registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada e disponível por especialidade (Módulo Ambulatorial, Leitos e Urgência).												
Prazo de execução	Maio/2023												
Indicadores	Disponibilidade de registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada, da urgência e 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 344 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação de Urgência/Emergência. Desse total, 03 solicitações são do Tipo de Ficha de Síndrome Respiratória Aguda Grave que já foi regulada e está esperando alta hospitalar para sua finalização. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Ficha</th><th>Qtd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Síndrome Respiratória Aguda Grave</td><td>03</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Especialidade</th><th>Qtd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cardiologia</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Cardiologia - Cirurgia</td><td>02</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Cabeça e Pescoço</td><td>02</td></tr> </tbody> </table>	Tipo de Ficha	Qtd	Síndrome Respiratória Aguda Grave	03	Especialidade	Qtd	Cardiologia	15	Cardiologia - Cirurgia	02	Cirurgia Cabeça e Pescoço	02
Tipo de Ficha	Qtd												
Síndrome Respiratória Aguda Grave	03												
Especialidade	Qtd												
Cardiologia	15												
Cardiologia - Cirurgia	02												
Cirurgia Cabeça e Pescoço	02												

Cirurgia Cardiovascular	01
Cirurgia Geral	15
Cirurgia Pediátrica	01
Cirurgia Torácica	03
Cirurgia Vascular	18
Clínica Médica	50
Endocrinologia	01
Gastroclínica	01
Gastroclínica - Triagem Endoscopia Terapêutica	01
Ginecologia	02
Hematologia	01
Infectologia	05
Neonatologia	01
Neurocirurgia	05
Neurologia	12
Oftalmologia	01
Oncologia	04
Ortopedia	12
Ortopedia - Cirurgia	23
Otorrinolaringologia	01
Pediatria	18
Proctologia	01
Psiquiatria	46
Urologia	07
Total	249

Leito	Qtd
Clínica Médica	10
Observação / Emergência	01
Pediatria	05
Pediatria - Oncologia	01
Psiquiatria	33
UTI Adulto	30
UTI adulto com hemodiálise	02
UTI Infantil	05
UTI Neonatal	05
Total	92

Foi apresentado relatório informando 7.743 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Ambulatorial:

Especialidade	Qtd
Alergologia e Imunologia	01
Anatomopatologia	02
Angiologia	67
Assistente Social (Acesso ao CER-APAE de São Gabriel do Oeste)	02
Buco Maxilo Facial	67
Cabeça e Pescoço	01
Cancerologia	01
Cardiologia	556



	Cirurgia da Mão	01
	Cirurgia do Aparelho Digestivo	02
	Cirurgia Geral	394
	Cirurgia Ginecológica	72
	Cirurgia Pediátrica	38
	Cirurgia Plástica	02
	Cirurgia Torácica	01
	Cirurgia Vascular	110
	Clínica Médica	02
	Coloproctologia	14
	Dermatologia	77
	Endocrinologia e Metabologia	97
	Endodontia	30
	Enfermeiro (Planejamento Familiar)	42
	Fonoaudiologia	09
	Gastroenterologia	66
	Ginecologia	280
	Ginecologia e Obstetrícia	73
	Infectologia	117
	Mastologia	16
	Nefrologia	47
	Neurocirurgia	04
	Neurologia	134
	Neurologia Pediátrica	24
	Nutricionista	96
	Odontologia	91
	Oftalmologia	572
	Ortodontia	01
	Ortopedia e Traumatologia	609
	Otorrinolaringologia	193
	Pediatria	46
	Periodontia	54
	Pneumologia	44
	Psicologia	02
	Psiquiatria	202
	Reumatologia	54
	Urologia	145
	Vascular	30
	Total	4488

Exame	Qtd
Bucomaxilofacial	02
Cardiologia	06
Cirurgia do aparelho da visão	03
Cirurgia do sistema osteomuscular	02
Coleta de Material	11
Coloproctologia	12
Diagnostico em cardiologia	225
Diagnóstico em laboratório clínico	01
Diagnóstico em oftalmologia	09
Diagnostico em otorrinolaringologia/fonoaudiologia	05
Diagnóstico por Endoscopia	761

	Diagnóstico por medicina nuclear in vivo	03
	Diagnóstico por radiologia	100
	Diagnóstico por Ressonância Magnética	616
	Diagnóstico por ultrassonografia	994
	Fisioterapias	106
	Gastroenterologia	26
	Métodos diagnósticos em especialidades	119
	Neurologia	01
	Órteses, próteses e materiais especiais não relacionados ao ato cirúrgico	14
	Pequenas cirurgias e cirurgias de pele, tecido subcutâneo e mucosa	06
	Tomografia Computadorizada	232
	Urologia	01
	Total	3255
	Foi apresentado relatório informando que 06 solicitações estavam aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Leitos:	

Procedimento	Qtd
Cirurgia do aparelho digestivo, órgãos anexos e parede abdominal	06
Total	06

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.

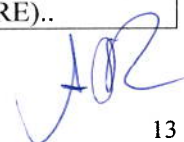
Os módulos Ambulatorial e o de Leitos de Cirurgias Eletivas estão disponíveis, cabendo aos gestores municipais que ainda não fizeram adesão ao Sistema, solicitarem à SES a implantação no seu Município.

Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/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: 00:02:48 CR Campo Grande: 00:05:39 CR Dourados: 00:04:31 CR Três Lagoas: 00:02:06 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 00:06:15 Portanto DENTRO do tempo médio exequível que é ≤ 10 minutos.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/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 44 (quarenta e quatro) 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: 10 TARMS e 15 Médicos Reguladores Autônomos. Não houve desligamento no mês de competência. A equipe de profissionais será ampliada a medida que os módulos de leitos e ambulatorial forem implantados.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/2023
Indicadores	100% = 50 pontos. < 100% = 0 pontos.
Ações previstas	1. Plano de capacitação mensal, desenvolvido à partir das demandas encaminhadas pela CERA; e 2. Comprovantes das capacitações realizadas (listas de presença) aos operadores que atuam na regulação e nas Unidades de Saúde executantes e solicitantes; 3. Índice (percentual) de satisfação obtido nas avaliações dos treinamentos e educação continuada aplicados.
Ações executadas	O CORE dispõe de um serviço de help desk 24/24h, 07 (sete) dias da semana, registrando todas as ligações recebidas através de sistema informatizado, "HELP DESK CORE", desenvolvido por profissionais de tecnologia da informação da OSS, cuja função é auxiliar os usuário do sistema informatizado do CORE, quanto as suas dúvidas em relação ao preenchimento adequado das fichas, cadastramento de pacientes, inserção de anexos e adendos, dúvidas sobre o fluxo do sistema e envio de Termo de Compromisso para o usuário preencher e solicitar senha para a utilização do sistema informatizado. No mês de competência, houve solicitação de treinamento de Educação Continuada presencial:

	30/05/2023 – Treinamento para os técnicos do município de Sete Quedas no Módulo Ambulatorial. O índice de satisfação obtido nas avaliações do treinamento de educação continuada aplicado foi de 100%.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/2023
Indicadores	Média do índice de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes, de acordo com os critérios constantes no Instrumento disponibilizado no sistema informatizado de regulação. $\geq 80\% = 50$ pontos. $< 80\% = 0$ pontos.
Ações previstas	1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação dos operadores das Unidades de Saúde Executantes e Solicitantes, disponibilizada no sistema informatizado de regulação contendo: número de profissionais entrevistados por categoria e unidade; resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido. A aplicação da pesquisa de satisfação, sua análise e apresentação dos relatórios será a cada 04 (quatro) meses conforme cronograma: 1ª Pesquisa – Janeiro a Abril 2ª Pesquisa – Maio a Agosto 3ª Pesquisa – Setembro a Dezembro
Ações executadas	O instrumento utilizado na pesquisa de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes foi validado pela Contratada e a Equipe de Controle e Acompanhamento. Conforme cronograma acima, estamos no período de aplicação da 2ª Pesquisa de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.5 - Descrição	Percentual de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo de execução	Maio/2023
Indicadores	Média do índice de satisfação dos operadores das unidades de saúde executantes e solicitantes, de acordo com os critérios constantes no Instrumento disponibilizado no sistema informatizado de regulação. $\geq 80\% = 50$ pontos. $< 80\% = 0$ pontos.
Ações previstas	1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS disponibilizada pela Comissão de Controle e Acompanhamento, contendo: número de profissionais entrevistados, resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido.

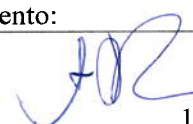
	A aplicação da pesquisa de satisfação, sua análise e apresentação dos relatórios será a cada 04 (quatro) meses conforme cronograma: 1ª Pesquisa – Janeiro a Abril 2ª Pesquisa – Maio a Agosto 3ª Pesquisa – Setembro a Dezembro
Ações executadas	O instrumento utilizado na pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS será aplicado pela Equipe de Controle e Acompanhamento. Conforme cronograma acima, estamos no período de aplicação da 1ª Pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/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: 159 Quantidade de pagamentos efetuados dentro do vencimento: 156 % alcançado = 98,11%
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/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	Maio/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; • Apólice de seguro SOMPO Empresarial nº 1800973077, no nome do IGPR, com vigência até as 24h do dia 23/05/2024. No dia 04/05/2023 foi realizada manutenção corretiva no ar condicionado da Recepção Térreo; No dia 17/05/2023 foi realizada manutenção corretiva no ar condicionado da Sala de Situação; No dia 25/05/2023 foi realizada manutenção corretiva no ar condicionado da Recepção CERA.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (90)

Meta nº C.3 - Descrição	Conservação e manutenção dos equipamentos e móveis permanentes.
Prazo de execução	Maio/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 e foram realizadas no mês de maio de 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 e foram realizadas no mês de maio 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, 13/03, 14/04 e 12/05. 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	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (50)

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

D) EIXO IV - APOIO A REGULAÇÃO DO ACESSO

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

Meta nº D.1 - Descrição	Regulação médica da atenção hospitalar as urgências.
Prazo de execução	Maio/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 9316 vagas reguladas por todas as centrais reguladoras 3046 (32,7%) foram autorizadas, 2123 (22,8%) foram negadas, 2848 (30,6%) definidas pelo médico regulador e 1299 (13,9%) vagas zero. Total das vagas reguladas por Central Reguladora: - CORE: 920 vagas reguladas, sendo 537 (58,37%) autorizadas, 283 (30,76%) negadas, 29 (3,15%) definidas pelo médico regulador e 71 (7,72%) vagas zero. - CR Campo Grande: 6032 vagas reguladas, sendo 1028 (17,04%) autorizadas, 1313 (21,77%) negadas, 2793 (46,30%) definidas pelo médico regulador e 898 (14,89%) vagas zero. - CR Dourados: 1931 vagas reguladas, sendo 1112 (57,60%) autorizadas, 496 (25,68%) negadas, 02 (0,10%) definidas pelo médico regulador e 321 (16,62%) vagas zero. - CR Três Lagoas: 433 vagas reguladas, sendo 369 (85,22%) autorizadas, 31 (7,16%) negadas, 24 (5,54%) definidas pelo médico regulador e 09 (2,08%) vagas zero.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº D.2 - Descrição	Regulação médica dos leitos de cirurgias eletivas.
Prazo de execução	Maio/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>59</td><td>14,22%</td><td rowspan="5">415</td></tr><tr><td>Média</td><td>352</td><td>84,82%</td></tr><tr><td>Baixa</td><td>2</td><td>0,48%</td></tr><tr><td>Não Classificado</td><td>2</td><td>0,48%</td></tr><tr><td>Relativa</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr></table>	Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês	Alta	59	14,22%	415	Média	352	84,82%	Baixa	2	0,48%	Não Classificado	2	0,48%	Relativa	0	0,00%
Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês																		
Alta	59	14,22%	415																		
Média	352	84,82%																			
Baixa	2	0,48%																			
Não Classificado	2	0,48%																			
Relativa	0	0,00%																			
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023																				
Alcance da meta	SIM (50)																				

Meta nº D.3 - Descrição	Regulação médica dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames).			
Prazo de execução	Maio/2023			
Indicadores	Sim (100%) = 50 pontos Não = 0 pontos.			
Ações previstas	Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: 1. Relatório das solicitações reguladas conforme protocolo de classificação de risco.			
Ações executadas	Apresentado relatório das solicitações reguladas dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames) conforme protocolo de classificação de risco e seus respectivos os percentuais			
	Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total
	Alta	1132	16,35%	6925
	Média	4793	69,21%	
	Baixa	345	4,98%	
	Relativa	87	1,26%	
	Não Classificado	568	8,20%	
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023			
Alcance da meta	SIM (50)			

Meta nº D.4 – Descrição	Manter online os protocolos de acesso disponibilizados pela SES.
Prazo de execução	Maio/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	Maio/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	Maio/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 20/06/2023, portando DENTRO do prazo estipulado.
Prazo em que as ações foram executadas	Maio/2023
Alcance da meta	SIM (50)

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

TOTAL	1500 PONTOS
--------------	--------------------

3.2 RECOMENDAÇÕES/ALTERAÇÕES:

EIXO III

Meta C.3 - Recomendação:

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

4 CONCLUSÃO

Diante das ações de acompanhamento do Contrato de Gestão nº 003/2022, na Unidade de Apoio às Ações de Regulação do Complexo Regulador Estadual, OSS-IGPR, no mês de Maio/2023, a Equipe de Controle e Acompanhamento verificou a situação atual de cada indicador, de forma diagnóstica, concluindo que dos 21 indicadores, 21 foram cumpridos na sua integralidade, 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 Maio/2023 referente aos documentos apresentados, a Contratada obteve um total de 1.500 pontos, correspondente ao cumprimento dos Critérios, Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade.

Campo Grande, 10 de julho de 2023.


Sandra Regina C. Ametaki Ortega
Auditora de Serviço de Saúde
Gerente da C. MACICERADGGESES
Mat. 78107021


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