

RELATÓRIO Nº 08/2023

PRESTAÇÃO DE CONTAS

(Agosto/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
Outubro/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
MUNICIPIO: Campo Grande

UNIDADE: Coordenadoria Estadual de Regulação Assistencial
ENDEREÇO: Avenida Afonso Pena, 3.547
TELEFONE: (67) 3378-3513
CEP: 79.002-072
MUNICIPIO: 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	FÉRIAS
Ana Cláudia Seixas Formiga	29067024	Ana Cláudia Seixas Formiga
Cintia de Souza Procópio	105457021	Procópio

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 Agosto/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 062/2023 - MS, de 20/09/2023, recebido em 20/09/2023;
- 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 062/2023 - MS, de 20/09/2023, no formato Excel, PDF e Word por meio de pen drive, com dados referentes ao mês de Agosto/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 Agosto/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	Agosto/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 222 chamados.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (150)

Meta nº A.2 – Descrição	Atendimento das ocorrências/chamados de erros no sistema (24 horas)
Prazo de execução	Agosto/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 11 (onze) incidentes, sendo todos solucionados dentro do prazo de 24h: • nº 32.191 que demorou 05h15min para ser solucionado; • nº 31.195 que demorou 02h16min para ser solucionado, • nº 32.196 que demorou 17h52min para ser solucionado, • nº 32.204 que demorou 07h15min para ser solucionado, • nº 32.220 que demorou 08h23min para ser solucionado. • nº 32.361 que demorou 01h32min para ser solucionado. • nº 32.395 que demorou 13h34min para ser solucionado. • nº 32.422 que demorou 21h56min para ser solucionado. • nº 32.437 que demorou 02h53min para ser solucionado. • nº 32.505 que demorou 00h19min para ser solucionado. E o incidente nº 32.146, aberto no dia 31/07/2023 as 09:45:00, demorou 23h40min para ser solucionado, portanto cumpriu o prazo de 24h para solução.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/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	Agosto/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, 24 (vinte e quatro) requisições de serviços de TI, 22 (vinte e duas) atendidas e 02 (duas) em aberto, sendo: • Das 22 (vinte e duas) requisições atendidas, 14 (quatorze) foram atendidas dentro do prazo de trinta dias e 08 (oito) foram atendidas dentro prazo estabelecido pelas equipes de TI do CORE e CERA. • Das 02 (duas) requisições em aberto, as nº 30.978 e nº 31.179 estão dentro do novo estabelecido pelas equipes de TI do CORE e CERA.
07/23Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (250)

Meta nº A.4 - Descrição	Manter 100% o tempo de resposta do sistema informatizado.
Prazo de execução	Agosto/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: 01/09/2023 Periodicidade da aferição: Semanal Ambiente aferido: Produção (Servidores de Aplicação e Banco de Dados) Ferramenta de monitoração: ZABBIX. Indicadores de disponibilidade: Período monitorado: 01/ago/2023 à 31/ago/2023 Tempo de Monitoração: 744h Tempo de Downtime: 00h:00min Disponibilidade do Sistema pela DuoSystem: 100% Não houve necessidade de parada do sistema para manutenção preventiva e não ocorreram falhas ou inoperabilidade do sistema.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/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	Agosto/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	Agosto/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	Agosto/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 foi paga no dia 09/06/2023, conforme recibo do 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 05/06/2023 o DTI/SES/MS implementou a validação do Certificado Digital SSL com validade até 05/06/2024.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº A.7 - Descrição	Painel de Situação atualizado em tempo real.
Prazo de execução	Agosto/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@4752, às 16:17h, do dia 16/10/2023 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	Agosto/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	Agosto/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 305 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação de Urgência/Emergência. Desse total, nenhuma solicitação é 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>01</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Especialidade</th><th>Qtd</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cardiologia</td><td>14</td></tr> <tr> <td>Cardiologia - Cirurgia</td><td>05</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Buco-Maxilo-Facial</td><td>02</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Cardiovascular</td><td>02</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Geral</td><td>14</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Pediátrica</td><td>02</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Torácica</td><td>02</td></tr> <tr> <td>Cirurgia Vascular</td><td>08</td></tr> <tr> <td>Clínica Médica</td><td>27</td></tr> <tr> <td>Gastroclínica - Triagem Endoscopia Terapêutica</td><td>02</td></tr> </tbody> </table>	Tipo de Ficha	Qtd	Síndrome Respiratória Aguda Grave	01	Especialidade	Qtd	Cardiologia	14	Cardiologia - Cirurgia	05	Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	02	Cirurgia Cardiovascular	02	Cirurgia Geral	14	Cirurgia Pediátrica	02	Cirurgia Torácica	02	Cirurgia Vascular	08	Clínica Médica	27	Gastroclínica - Triagem Endoscopia Terapêutica	02
Tipo de Ficha	Qtd																										
Síndrome Respiratória Aguda Grave	01																										
Especialidade	Qtd																										
Cardiologia	14																										
Cardiologia - Cirurgia	05																										
Cirurgia Buco-Maxilo-Facial	02																										
Cirurgia Cardiovascular	02																										
Cirurgia Geral	14																										
Cirurgia Pediátrica	02																										
Cirurgia Torácica	02																										
Cirurgia Vascular	08																										
Clínica Médica	27																										
Gastroclínica - Triagem Endoscopia Terapêutica	02																										



Ginecologia	01
Hematologia	01
Infectologia	02
Nefrologia	05
Neurocirurgia	06
Neurologia	14
Obstetrícia	01
Oftalmologia	01
Oncologia	03
Ortopedia	17
Ortopedia - Cirurgia	24
Pediatria	01
Psiquiatria	53
Urologia	06
Total	213

Exame	Qtd
CATETERISMO CARDÍACO (HEMODINÂMICA) /ARTERIOGRAFIA /ANGIOGRAFIA	03
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	01
Total	04

Leito	Qtd
Clínica Médica	09
Observação / Emergência	01
Psiquiatria	43
UTI Adulto	31
UTI Neonatal	03
Total	87

Foi apresentado relatório informando 13.775 solicitações aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Ambulatorial:

Especialidade	Qtd
Alergologia e Imunologia	02
Angiologia	69
Assistente social	06
Buco Maxilo Facial	56
Cabeça e Pescoço	01
Cardiologia	460
Cirurgia da Mão	01
Cirurgia do Aparelho Digestivo	01
Cirurgia Geral	973
Cirurgia Ginecológica	352
Cirurgia Pediátrica	66
Cirurgia Plástica	09
Cirurgia Vascular	123
Clínica Médica	01
Coloproctologia	18
Dermatologia	91

11

	Endocrinologia e Metabologia	122
	Endodontia	33
	Enfermeiro (Planejamento Familiar)	54
	Fonoaudiologia	02
	Gastroenterologia	85
	Ginecologia	210
	Ginecologia e Obstetrícia	50
	Hematologia	03
	Infectologia	50
	Mastologia	19
	Nefrologia	42
	Neurocirurgia	05
	Neurologia	114
	Neurologia Pediátrica	04
	Nutricionista	89
	Odontologia	151
	Oftalmologia	2025
	Ortopedia e Traumatologia	807
	Otorrinolaringologia	291
	Pediatria	34
	Periodontia	50
	Pneumologia	33
	Psicologia	09
	Psiquiatria	240
	Reumatologia	87
	Urologia	200
	Vascular	28
	Total	7066

Exame	Qtd
Bucomaxilofacial	01
Cardiologia	79
Cirurgia das vias aéreas superiores, da face, da cabeça e do pescoço	02
Cirurgia de mama	01
Cirurgia do aparelho da visão	21
Cirurgia do sistema osteomuscular	01
Coleta de material	137
Coloproctologia	22
Diagnostico em cardiologia	641
Diagnóstico em laboratório clínico	01
Diagnóstico em oftalmologia	05
Diagnostico em otorrinolaringologia/fonoaudiologia	02
Diagnóstico por anatomia patológica e citopatologia	01
Diagnóstico por Endoscopia	981
Diagnóstico por medicina nuclear in vivo	17
Diagnóstico por radiologia	178
Diagnóstico por Ressonância Magnética	1776
Diagnóstico por ultrassonografia	928
Fisioterapias	131
Gastroenterologia	11
Métodos diagnósticos em especialidades	434

	Neurologia	06
	Órteses, próteses e materiais especiais não relacionados ao ato cirúrgico	37
	Otorrinolaringologia	06
	Pequenas cirurgias e cirurgias de pele, tecido subcutâneo e mucosa	06
	Tomografia Computadorizada	1283
	Tratamentos odontológicos	01
	Total	6709
Foi apresentado relatório informando que 06 solicitações estão aguardando atendimento no mês de competência, no módulo de regulação Leitos:		
Procedimento		Qtd
Cirurgia do aparelho digestivo, órgãos anexos e parede abdominal		04
Cirurgia do aparelho geniturinário		01
Cirurgia em oncologia		01
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	Agosto/2023	
Alcance da meta	SIM (50)	

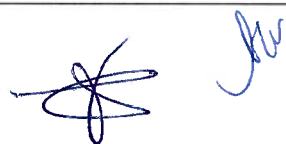
TOTAL EIXO I	820 PONTOS
---------------------	-------------------

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	Agosto/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: 00:02:42 CR Campo Grande: 00:05:37 CR Dourados: 00:04:12 CR Três Lagoas: 00:01:30 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 00:07:18 Portanto DENTRO do tempo médio exequível que é ≤ 10 minutos.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/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	Agosto/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 41 (quarenta e um) colaboradores que compõem o corpo técnico e administrativo. Segue quadro dos colaboradores no mês de competência por cargo/função: • 02 Administrativos – Função de Confiança; • 05 Administrativos, • Leitos e Ambulatorial: 02 TARMS, 02 Enfermeiros e 05 Médicos Reguladores Autônomos; • Urgência/Emergência: 10 TARMS e 15 Médicos Reguladores Autônomos. Foi encaminhado à CECAA, dia 04/09/2023, o Ofício CoEx nº 060/2023 solicitando a exclusão no CNES da colaboradora Enfermeira Rozangela Rodrigues Dobbro, com data de demissão 09/08/2023. A equipe de profissionais será ampliada a medida que os módulos de leitos e ambulatorial forem implantados.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/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	Agosto/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 via WEB:

	• 10/08/2023 – Treinamentos para os técnicos das unidades executantes dos municípios Miranda, Anastácio, Camapuã, Sonora, Fátima do Sul, Ribas do Rio Pardo, Bataguassu e Itaporã no Módulo de Leitos para o Projeto MS SAÚDE. • 16/08/2023 – Treinamento para os técnicos do município de Rio Brilhante no Módulo de Leitos para o Projeto MS SAÚDE. Nos Treinamentos via WEB não são aplicadas as avaliações das atividades. No mês de competência, houve solicitação de treinamento de Educação Continuada presencial: • 03/08/2023 – Treinamentos para os técnicos do município de Campo Grande no perfil “Informações ao Paciente” para impressão de filipeta (agendamentos) do Projeto MS SAÚDE. • 04/08/2023 – Treinamento para os técnicos das unidades executantes do município de Campo Grande na abertura de agendas para o Projeto MS SAÚDE. • 10 e 11/08/2023 – Treinamentos para os técnicos das unidades executantes dos municípios de Campo Grande no Módulo de Leitos para o Projeto MS SAÚDE. • 16/08/2023 – Treinamento para os técnicos da Gerencia de Regulação Ambulatorial do município de Campo Grande na emissão de relatórios do Projeto MS SAÚDE. • 17, 23 e 25/08/2023 – Treinamento para os técnicos do município de Campo Grande (GRA e GRH) no módulo de Leitos - Autorizador. O índice de satisfação obtido nas avaliações do treinamento de educação continuada presencial aplicado foi de 96%.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/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	Agosto/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, este mês foi apresentado a 2ª Pesquisa de Satisfação dos Operadores das Unidades de Saúde Executantes e Solicitantes e o índice de satisfação foi de 82%.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº B.5 - Descrição	Percentual de satisfação dos colaboradores da OSS.
Prazo de execução	Agosto/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. $\geq 80\% = 40$ pontos. $< 80\% = 0$ pontos.
Ações previstas	1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS disponibilizada pela Comissão de Controle e Acompanhamento, contendo: número de profissionais entrevistados, resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido. A aplicação da pesquisa de satisfação, sua análise e apresentação dos relatórios será a cada 04 (quatro) meses conforme cronograma: 1ª Pesquisa – Janeiro a Abril 2ª Pesquisa – Maio a Agosto 3ª Pesquisa – Setembro a Dezembro
Ações executadas	O instrumento utilizado na pesquisa de satisfação dos colaboradores da OSS será aplicado pela Equipe de Controle e Acompanhamento. Conforme cronograma acima, este mês foi apresentado a 2ª Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores da OSS e o índice de satisfação foi de 72,56%.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	NÃO(0)

TOTAL EIXO II	200 PONTOS
----------------------	-------------------

C) EIXO III – ADMINISTRATIVO

Meta nº C.1 - Descrição	Percentual de despesas e encargos pagos no vencimento.
Prazo de execução	Agosto/2023
Indicadores	Proporção de despesas e encargos pagos no vencimento, no mês acompanhado. $\geq 80\% = 50$ pontos. $< 80\% = 0$ pontos.
Ações previstas	1. Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: relação das despesas e encargos efetuados no mês em acompanhamento, com a respectiva data de vencimento e pagamento e tabulação da quantidade e percentual de itens pagos até o vencimento.

Ações executadas	Foi apresentada a relação de despesas e encargos efetuados no mês de competência: Quantidade de pagamentos efetuados: 71 Quantidade de pagamentos efetuados dentro do vencimento: 52 % alcançado = 73,24%
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	NÃO (0)

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	Agosto/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 os Termos Aditivos de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionado; • Contrato nº 003/2022 e os Termos Aditivos 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 os Termos Aditivos de prestação de serviços de especializados de natureza continua para manutenção preventiva e corretiva de elevador; • Contrato nº 005/2022 e os Termos Aditivos de prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de geradores; • Contrato nº 006/2022 e os Termos Aditivos 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 os Termos Aditivos 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 07/08/2023 foi realizada manutenção corretiva no ar condicionado do TFD.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (90)

Meta nº C.3 - Descrição	Conservação e manutenção dos equipamentos e móveis permanentes.
Prazo de execução	Agosto/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 as últimas foram realizadas no mês de agosto 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 as últimas foram realizadas no mês de agosto 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, 12/05, 05/06, 16/07 e 16/08. 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 Gerência de Almoxarifado e Patrimônio.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (50)
TOTAL EIXO III	140 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	Agosto/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 9152vagas reguladas por todas as centrais reguladoras 3661 (40%) foram autorizadas, 1883 (21%) foram negadas, 2762 (30%) definidas pelo médico regulador e 846 (9%) vagas zero. Total das vagas reguladas por Central Reguladora:



	- CORE: 825 vagas reguladas, sendo 537 (65,09%) autorizadas, 238 (28,85%) negadas, 21 (2,55%) definidas pelo médico regulador e 29 (3,51%) vagas zero. - CR Campo Grande: 6054 vagas reguladas, sendo 1692 (28%) autorizadas, 1177 (19%) negadas, 2703 (45%) definidas pelo médico regulador e 482 (8%) vagas zero. - CR Dourados: 1807 vagas reguladas, sendo 1044 (57,78%) autorizadas, 437 (24,18%) negadas, 08 (0,44%) definidas pelo médico regulador e 318 (17,60%) vagas zero. - CR Três Lagoas: 466 vagas reguladas, sendo 388 (83,36%) autorizadas, 31 (6,65%) negadas, 30 (6,44%) definidas pelo médico regulador e 17 (3,65%) vagas zero.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (50)

Meta nº D.2 - Descrição	Regulação médica dos leitos de cirurgias eletivas.																				
Prazo de execução	Agosto/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>52</td><td>4,84%</td><td rowspan="5">1074</td></tr><tr><td>Média</td><td>983</td><td>91,53%</td></tr><tr><td>Baixa</td><td>19</td><td>1,77%</td></tr><tr><td>Não Classificado</td><td>20</td><td>1,86%</td></tr><tr><td>Relativa</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr></table>	Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês	Alta	52	4,84%	1074	Média	983	91,53%	Baixa	19	1,77%	Não Classificado	20	1,86%	Relativa	0	0,00%
Classificação*	Quantidade	Percentual %	Total Mês																		
Alta	52	4,84%	1074																		
Média	983	91,53%																			
Baixa	19	1,77%																			
Não Classificado	20	1,86%																			
Relativa	0	0,00%																			
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023																				
Alcance da meta	SIM (50)																				

Meta nº D.3 - Descrição	Regulação médica dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames).
Prazo de execução	Agosto/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	1830	10,85%	16872
	Média	13644	80,87%	
	Baixa	808	4,79%	
	Relativa	66	0,39%	
	Não Classificado	524	3,11%	
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023			
Alcance da meta	SIM (50)			

Meta nº D.4 – Descrição	Manter online os protocolos de acesso disponibilizados pela SES.
Prazo de execução	Agosto/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	Agosto/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	Agosto/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 recebido em 20/09/2023, portando DENTRO do prazo estipulado.
Prazo em que as ações foram executadas	Agosto/2023
Alcance da meta	SIM (50)

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

TOTAL	1410 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 Agosto/2023, a Equipe de Controle e Acompanhamento verificou a situação atual de cada indicador, de forma diagnóstica, concluindo que dos 21 indicadores, concluindo que dos 21 indicadores, 02 não foram cumpridos e 19 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 Agosto/2023 referente aos documentos apresentados, a Contratada obteve um total de 1.410 pontos, correspondente ao cumprimento dos Critérios, Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade.

Campo Grande, 19 de Outubro de 2023.


Ana Cláudia Seixas Formiga
Gestora de Serviços de Saúde
GMSIR/CERA/SGE/SES/MS
Matr. 29067024


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