

CoEx nº 081/2025 – MS

Campo Grande, 24 de novembro de 2025

Ao Senhor

ED CARLO BRITTO BURGATT

Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência – CRA

Assunto: Relatório de cumprimento às Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade do Contrato de Gestão 003/2022, período de outubro de 2025.

Sr. Coordenador,

Com os melhores cumprimentos, encaminhamos a Vossa Senhoria o pen drive contendo os Relatórios de Cumprimento das Metas e dos Indicadores de Desempenho e Qualidade, referentes ao período de outubro de 2025, em conformidade com o Contrato de Gestão nº 003/2022 e em atendimento ao Ofício nº 1826/CERA/SES/2022, que estabelece as Orientações Técnicas para a elaboração desses documentos.

EIXO I – SISTEMA INFORMATIZADO

Meta nº 1 – Serviço de Help Desk 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.

Cobertura de funcionamento do Serviço de “help desk”, nos 07 dias da semana, durante 24 horas por dia.

Sim = 150 pontos

Não = 0 pontos

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Arquivos com Escalas de trabalho, folhas de frequência e Procedimento Operacional Padrão da equipe dos TARM's;
2. Relatório com todas as chamadas recebidas pelos TARM's informando data, hora, origem do chamado, assunto e encaminhamento, por um sistema de gestão de chamados ou por relatório que contenha as informações necessárias.

Ações realizadas:

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

- Escala dos TARM's dos módulos de Urgência e Ambulatorial do mês em referência;
- Folhas de Frequência assinadas pelos TARM'S dos módulos de Urgência e Ambulatorial do mês em referência;
- Procedimento Operacional Padrão da equipe dos TARM's.

Item 2. Relatório contendo todas as demandas recebidas pelo help desk do CORE/MS e inseridas no sistema de gestão de chamados, do mês em referência, informando: usuário (atendente), data, hora, nome do solicitante, nome do município, unidade, telefone, descrição (motivo do chamado) e resolução (medida adotada para resolução da solicitação apresentada).

No mês em referência foram registrados 188 chamados.

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

<=24h = 150 pontos

> 24h = 0 pontos

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



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

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

Serão considerados como solucionados os chamados com status “Fechado” e/ou “Em Produção”.

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Folhas de frequência e Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE/IGPR e Escalation Duosystem;
2. Relatório contendo todas os registros de incidências (erros) dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização.

Ações realizadas:

Item 1. Folhas de Frequência assinadas pela equipe de TI do CORE/IGPR no mês em referência; Procedimento Operacional Padrão da equipe de TI do CORE/IGPR e Escalation Duosystem.

Item 2. Relatório contendo todas os registros de incidências (erros) dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem



ocorridos no período em referência, informando o número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização.

No mês em referência foram registrados 35 (trinta e cinco) incidentes, onde todos os 35 (trinta e cinco) foram resolvidos dentro do prazo de 24 horas.

Para fins de registro, os 07 (sete) incidentes (chamados 7467, 7471, 7475, 7481, 7483, 7486 e 7487) abertos no último dia do mês de setembro de 2025, também foram entregues no prazo de 24 horas.

Meta nº 3 – Atendimento das demandas de serviços de TI abertas pela Coordenadoria Estadual de Regulação.

<=30 dias: 250 pontos

> 30 dias: 150 pontos (com justificativa)

> 30 dias: 50 pontos (sem justificativa)

Foi acordado, em reunião entre as Comissões, que os chamados com prazo superior a 30 dias (quando devidamente justificados) poderão ser analisados pelas equipes de TI do CORE/IGPR e CERA para extensão do prazo e não aplicação da penalidade (> 30 dias: 150 pontos). Para que tal medida seja considerada, o documento que formaliza o acordo de análise do chamado deverá constar na prestação de contas encaminhada à Comissão de Acompanhamento.

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório contendo todas os registros de requisição de serviços de TI dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem,



informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório contendo todas os registros de requisição de serviços de TI dos módulos de Urgências/Emergências, Leitos e Ambulatorial, no sistema informatizado da Duosystem, informando número do chamado, descrição (motivo do chamado), status, prioridade e datas de abertura, encerramento e última atualização.

Até o mês em referência, foram registrados 87 (oitenta e sete) chamados a pedido da CRA, onde 72 (setenta e dois) foram entregues até 31/10/2025, 03 (três) cancelados a pedido da CRA e 12 (doze) encontram-se em aberto.

Detalhamento:

- 35 (trinta e cinco) chamados foram entregues dentro do prazo de 30 dias;
- Não foram abertos chamados dentro do mês de outubro de 2025;
- 03 (três) chamados foram cancelados a pedido da CRA;
- 49 excederam o prazo de entrega de 30 dias, sendo:
- 29 (vinte e nove) chamados com justificativa técnica analisadas e aprovadas pelas equipes de TI do CORE/IGPR e CERA com extensão de prazo para entrega;
- 20 (vinte) chamados sem justificativa técnica e autorização de extensão de prazo para entrega.

Meta nº 4 - Manter 100% o tempo de resposta do sistema informatizado.

=100%: 70 pontos

< 100%: 50 pontos.



Percentual do tempo que o sistema informatizado ficou disponível para utilização pelas unidades solicitantes e executantes, no mês de competência.

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório de disponibilidade do sistema contendo as informações de período monitorado (mês em referência), tempo de monitoração em hr (total do mês), tempo de Downtime hr (total do mês), índice total de disponibilidade em %, e se houverem ocorrências apresentar as informações detalhadas da indisponibilidade e contingências aplicadas para o sistema informatizado e pela Equipe do CORE/IGPR.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório de disponibilidade do sistema contendo todas as informações do período monitorado (mês em referência), tempo de monitoração em hora (total do mês), tempo de Downtime em hora (total do mês) e índice total de disponibilidade em %.

A disponibilidade do sistema informatizado foi de 99,13%, no período em referência.

No dia 03/10/2025, foi realizado um ajuste no circuito, junto à Equinix, no qual durante o procedimento houve indisponibilidade momentânea do ambiente, com duração de 09 minutos;

No dia 13/10/2025, foi acordada junto ao cliente, uma janela para realização de reinicialização do sistema, para ajustes de parâmetros, com duração de 01 minuto;

No dia 29/10/2025, por volta das 12h45 (horário de Brasília), foram identificados problemas de latência, timeouts e erros de conexão em serviços da Microsoft que utilizam o Azure Front Door. A empresa reconheceu oficialmente o incidente, classificando-o como uma instabilidade de larga escala. A aplicação foi impactada por 378 minutos, sendo restabelecida após normalização de conexão dos serviços da Microsoft, com o Azure Front Door. A Microsoft



informou que realizará uma retrospectiva interna para investigar o ocorrido, comprometendo-se a compartilhar os resultados com seus clientes em até 14 dias.

Meta nº 5 - Manter cópia do banco de dados (backup) e disponibilidade do sistema 24 horas por dia, nos 07 dias da semana.

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

Ficou estabelecido que a solução informatizada adotada é em modelo de “cloud computing” com datacenter “tier III”, razão pela qual não se faz necessário entrega de backups diários à CERA, sendo admitida a entrega do relatório comprobatório das realizações dos BACKUPS diários e mensais.

Ações previstas:

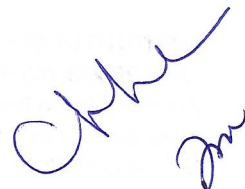
Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório do Datacenter que comprove a realização do backup da solução tecnológica (CORE), contendo tipo de tarefa, arquivos, diretórios, data e hora de início, data e hora de término, duração, conjunto (armazenamento), servidor (armazenamento) e tamanho total de dados.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório com a realização diária dos backups da solução tecnológica (CORE) pelo datacenter, informando data e hora inicial e final dos backups diários, duração da tarefa, conjunto, servidor, bem como, o tamanho total dos arquivos (em GB) que foram gerados para o período em referência.

Meta nº 6 - Manter a segurança do sistema com protocolo Secure Socket Layer – SSL com Certificado Digital válido, confiável e relacionado ao emitente.



Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Formalização de envio de cotações para análise do Departamento de Tecnologia da Informação para aquisição do certificado e parecer técnico com devolutiva da mesma;
2. Nota fiscal de aquisição e comprovante de pagamento do certificado;
3. Disponibilização do Certificado Digital no domínio do Governo do Estado de MS.

Ações realizadas:

O IGPR informa que, em 19/05/2025, a Equipe de TI do CORE/IGPR, em conjunto com a DTI/SES-MS, implementou a validação do certificado definitivo, considerando que o Estado é o detentor do servidor de DNS que abriga o domínio “saude.ms.gov.br”, o qual possui validade até 20/06/2026, conforme comprovado na captura de tela do SSL, anexa à pasta da Meta n.º 6 do Eixo I – Item 1.0.

O processo de aquisição do certificado definitivo foi realizado em conjunto com a Gerência da Divisão de Tecnologia da Informação e pode ser verificado por meio do CoEx IGPR nº 027/2025 – MS, encaminhado pelo Instituto à referida Gerência para a obtenção de parecer quanto à contratação da empresa que apresentou a proposta mais vantajosa. Obteve a autorização para considerar a proposta de menor preço, em conformidade com as especificações técnicas e o preço de mercado. Os documentos pertinentes encontram-se anexos à pasta da Meta n.º 6 do Eixo I – Itens 2.0 e 3.0.

A comprovação da aquisição do certificado é realizada mediante a apresentação da Nota Fiscal nº 946054, emitida em 19/05/2025 pela empresa Soluti Soluções em Negócios Inteligentes,

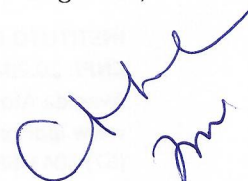
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



a qual se encontra anexa no item 4.0. O pagamento foi efetuado em 17/06/2025, conforme demonstrado pelo boleto e pelo comprovante de pagamento anexos, respectivamente, nos itens 5.0 e 6.0.

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

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

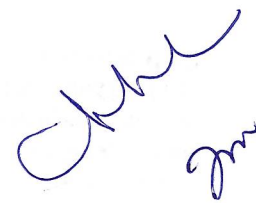
Ações previstas:

1. Manter atualização do Painel de Situação com prazo máximo de 5 em 5 minutos;
2. Disponibilização de manual contendo as informações referentes a atualização do Painel Situacional. As atualizações são realizadas através do acesso ao Power BI, com dados extraídos do Sistema Informatizado de Regulação. Nos painéis são exibidas as informações das solicitações realizadas para os módulos de Urgência, Ambulatorial e Leitos; e
3. Informar endereço e senha de acesso ao Painel de Situação.

Ações realizadas:

A disponibilização do Painel Situacional Online ocorre por meio do acesso à ferramenta Power BI, com dados extraídos do Sistema Informatizado de Regulação. Nos painéis, são exibidas informações referentes às solicitações realizadas nos módulos de Urgência, Ambulatorial e de Leitos, com atualizações automatizadas a cada minuto.

A atualização do painel dever ser feita manualmente pelo computador, utilizando a tecla F5, ou através de um plugin instalado no navegador, conforme as instruções descritas no Manual do Painel Gerencial CORE-MS, disponível na pasta da Meta nº 7 do Eixo I. Atualmente, as informações são exibidas no Vídeo Wall do Painel de Regulação, localizado na Sala de Situação do CORE.



Periodicamente, a Microsoft, fornecedora da ferramenta Power BI, bloqueia o acesso aos painéis como medida de segurança. Diante disso, solicitamos que, sempre que ocorrer o bloqueio da senha e o usuário não conseguir acessar, seja feito contato imediato com o Suporte de TI do CORE/IGPR.

Para evitar que o bloqueio da senha não ocorra e prejudique o acesso dos usuários, atualizamos bimestralmente a senha junto à Microsoft, e os novos dados de acesso serão disponibilizados neste relatório.

Dados para acesso:

Site: <https://powerbi.microsoft.com/pt-br>

Usuário ou E-mail: painelbims@duosystem.com.br

Data da última atualização da senha: 05/11/2025

Senha: C0r3@2022

*Observação: a letra "C" da senha é maiúscula.

Meta nº 8 - Manter registro da Fila de Espera Eletrônica, atualizada e disponível por especialidade (Módulo Ambulatorial, Leitos e Urgência).

Sim = 50 pontos

Não = 0 ponto

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório informando os pacientes que estão aguardando atendimento até o último dia de cada mês de competência para os módulos de regulação de Urgência/Emergência, Ambulatorial e Leitos.



Ações realizadas:

Item 1. Relatório com o registro dos pacientes que estão aguardando atendimento até o último dia de cada mês de competência para os módulos de regulação de Urgência/Emergência, Ambulatorial e Leitos, para o período em referência.

EIXO II – RECURSOS HUMANOS E CAPACITAÇÃO

Meta nº 1 - Tempo médio ≤ 10 minutos entre a data e hora da solicitação e da avaliação primária do médico regulador.

≤ 10 min = 50 pontos

> 10 min = 0 pontos

Para atendimento da meta, só serão consideradas as regulações realizadas pela Central de Regulação Estadual (CORE).

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do módulo de Urgência/Emergência de todas as Centrais Reguladoras de intermediação, que contenha a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador.
2. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do módulo de Urgência/Emergência da Central do CORE, que contenha a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador.
3. Relatório com o registro do tempo médio entre a hora do aceite do médico solicitante e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador do módulo de leitos da Central do



CORE, que contenha a hora do aceite da ficha pelo médico solicitante e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do **módulo regulação de Urgência/Emergência** de todas as Centrais Reguladoras de intermediação, contendo a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador, para o período em referência e Relatório com o registro do tempo médio entre o aceite do médico solicitante e a avaliação primária do médico regulador do **módulo regulação de Leitos** de todas as Centrais Reguladoras de intermediação, contendo a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador, para o período em referência.

Item 2. Relatório com o registro do tempo médio entre a solicitação e a avaliação primária do médico regulador do módulo de Urgência/Emergência da Central do CORE, que contenha a hora da inserção da ficha e a hora da assunção da ficha pelo médico regulador, para o período em referência. Também encaminhamos, em atendimento a Solicitação do Relatório de Prestação de Contas, item 3.2, Eixo II, Meta B.1, 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.

Item 3. Seguem os CoExs devidamente protocolados à Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência (CRA) e à Diretoria Geral de Gestão Estratégica da SES-MS, os quais contêm as considerações para a análise da retirada do item 3 da Meta 1 – Eixo II do Relatório de Cumprimento de Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade, bem como o manifesto favorável da Diretoria Geral de Gestão Estratégica da SES-MS e da Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência (CRA), conforme registrado na CI nº 4828/2024/SES/SGE:



“Com base na análise das considerações apresentadas nos CoEx 052 e 069/2024, protocolizados, respectivamente, em 25/09/2024 e 18/12/2024, manifesto, por meio deste, o de acordo da Diretoria Geral de Gestão Estratégica da SES-MS e da Coordenadoria Estadual de Regulação e Assistência (CRA) com a retirada da ação prevista no Item 3 da Meta 01 – Eixo II do Relatório de Cumprimento de Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade.

Além disso, manifesto-me favorável à solicitação de restituição dos 25 pontos descontados nos Relatórios de Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade dos meses de setembro e outubro de 2024, sem causar prejuízo ao Instituto de Gestão Por Resultados”.

Ressaltamos que, no mês em referência, o CORE registrou uma média de 00:03:48 no módulo de Urgência/Emergência.

Meta nº 2 - Quantitativo de profissionais suficientes para operacionalizar as ações na Unidade de Apoio às Ações de Regulação do Acesso do Complexo Regulador Estadual da SES-MS.

Sim = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e Relatório de registro de carga horária (CNES).
2. Encaminhar à CECAA, setor competente da SES pelo registro no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde), as informações pertinentes as contratações e desligamento dos profissionais pertencentes ao quadro da OSS ocorridas no mês de competência. Sendo adotado no processo de contratação, o encaminhamento de documento Oficial solicitando a inclusão juntamente com a Ficha de Cadastro Profissional do CNES - FCES - preenchida, cópia dos documentos pessoais (RG e CPF) e profissionais

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



(cópia de inscrição nos Conselhos Profissionais) e no processo de exclusão (desligamento) o encaminhamento de documento Oficial informando a exclusão e Ficha do profissional de cadastro no CNES.

3. Relatório dos profissionais que fazem parte da equipe administrativa, urgência, ambulatorial e leitos, contendo nome do profissional e cargo/função.

Ações realizadas:

Item 1. CoEx 071/2025 – MS encaminhados para o Sr. Gerente de Controle e Acompanhamento de Sistemas de Informação e Serviços, protocolizado no dia 07/11/2025, informando as inclusões no CNES, conforme Despacho nº 8690/2025/SES/SGE de 05/11/2025 que solicitou a inclusão do Diretor Técnico do IGPR/MS junto à base nacional do SCNES, que segue em anexo:

INCLUSÕES:

DIRETOR TÉCNICO

- Rodrigo Alves Cruvinel

Data de Admissão: 22/12/2022

No mês em referência, não houve desligamento de profissionais pertencentes ao quadro da OSS.

Item 2. Relatório atualizado de Profissionais pertencentes ao quadro da OSS e de Prestadores de Serviços – PJ; Relatório de registro de carga horária (CNES) no período em referência.

Item 3. Abaixo segue quadro dos profissionais que fizeram parte da equipe administrativa, urgência, ambulatorial e leitos no período em referência:

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



CORE - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

ADMINISTRATIVOS - FUNÇÃO CONFIANÇA		CARGO
NOME		
1	CINTHIA PROCOPIOU NOGUEIRA	GERENTE ADMINISTRATIVA
2	JOAQUIM MIGUEL VINHA	COORDENADOR MÉDICO

ADMINISTRATIVOS		CARGO
NOME		
1	CLAUDINEI ROMERO LOPES	ANALISTA DE TI
2	EDUARDO ALE DE MORAES SOUZA	ANALISTA DE TI
3	MARIO LUIS PEREIRA FERNANDES	ANALISTA DE TI
4	ROSILENE DA SILVA SANCHES CARDOZO	ANALISTA ADMINISTRATIVO
5	ROSINEY DUARTE MENDES	SUPERVISOR DE TI
6	TEREZA HELENA SILVA	SUPERVISORA ADMINISTRATIVA
7	VICTOR HUGO AGUERO FIGUERA	SUPERVISOR DE REGULAÇÃO

DIRETORIA TÉCNICA		CARGO
1	RODRIGO ALVES CRUVINEL	SUPERINTENDENTE DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

CORE - URGÊNCIA/EMERGENCIA

TARMS - TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO	
NOME	
1	GLÓRIA MARIA LIMA SILVA
2	GUILHERME DA SILVA DAVALO
3	IZAK BARBOSA DA SILVA
4	JUCLÉCIO OLIVEIRA SOARES
5	MARIA DO SOCORRO FERREIRA LIMA SILVA
6	MARYCLEIDE CORREA DA SILVA
7	CAROLINE CASACURTA ISRAEL DOS SANTOS
8	BRENDA AQUINO DE ALMEIDA
9	BEATRIZ ROSA FERREIRA
10	EDUARDO BEZERRA DE ALMEIDA
11	CHARLENE DE SANT'ANA CARVALHO
12	CARLA PIRES DE MORAIS
13	ELUCIENE VERONICA DE OLIVEIRA GUERRISE
14	NICOLY DOS SANTOS FERREIRA

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS

ENFERMEIROS	
NOME	
1	AMANDA LOPES VERÃO
2	ANGELA VIRNA GONÇALVES DE SOUZA
3	FERNANDA RODRIGUES DE CASTRO FRIGERI
4	ENEIAS SILVA DO NASCIMENTO
5	JOSIANNY SANTOS BRAGA DE OLIVEIRA
6	ROBERTA CRISTINA QUEIROZ DE REZENDE
7	SUZIELY EFONCIO TORRES DOS SANTOS

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS

TARMS - TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO	
NOME	
1	NAYARA CORREA CEBALHO
2	KAMILA DINIZ DO NASCIMENTO
3	RAISSA SARAH DA SILVA
4	VITORIA FRANÇA DA SILVA
5	BRUNA VARGAS MELCHIORRE

CORE - URGÊNCIA/EMERGENCIA

PRESTADORES SERVIÇOS - MÉDICOS REGULADORES	
NOME	
1	ANA CAROLINA DE OLIVEIRA E SANTOS
2	ANA JULIA DE OLIVEIRA SARIAN
3	ANA LIVIA CARVALHO DE OLIVEIRA
4	CLAUDIA GISLAINE KRUKI NOGUEIRA
5	ERISTON DE BARROS FERNANDES
6	JOSE ROBERTO KARMOUCHE
7	KLEBER MUNIZ
8	LIOMAR JACOB GHENO JUNIOR
9	MAIZA CASTECKI DE BARROS
10	MIZIANE GARCIA DE FREITAS
11	NEISA SANTOS CARVALHO ALVES
12	PAOLA DE PAULA M. QUEIROZ
13	RODRIGO NASCIMENTO COELHO
14	VANESSA F. SILVA E SOUZA
15	VIVIANY GARCIA F. FREITAS
16	JULIANA PIERI DE OLIVEIRA
17	THAIS DE OLIVEIRA PALMIERI
18	VALTER TEIXEIRA DO NASCIMENTO JUNIOR

CORE - AMBULATORIAL E ELETIVAS

PRESTADORES SERVIÇOS - MÉDICOS REGULADORES	
NOME	
1	BRUNA CAROLINE DA COSTA
2	DAIANA OLIVEIRA SANTOS
3	DIANA CUNHA KARMOUCHE
4	GABRIELA SARTORI SCHWERZ
5	GABRIELE SANTOS SALUMONI
6	JACQUELINE PIRES AQUINO ANDRIGHETTO
7	JAMILY CAETANO FERREIRA MALUF
8	JANETE JACQUES DE OLIVEIRA
9	JOÃO ALFREDO CADORIN DA SILVA
10	KÁTIA REGINA DE OLIVEIRA NAKAZATO
11	KAREN DE SOUZA FLORES
12	LAUREN UMPIERRE BERNARDI
13	MARIANA CAMILO BUZZO
14	NEWTON DE BARROS FERNANDES
15	RAYANNI FERNANDES
16	RITA DE CÁSSIA VASCONCELOS DOS SANTOS
17	ROBERTA RIOS SOARES
18	DHYNAEL ALAN MOTA FRANÇA
19	ANDRÉ DE CARVALHO ANGELO DA SILVA
20	LIDIANE TOBARU TIBANA TAIRA
21	CAROLINA MAS CARDOSO FRANCO
22	ANDRÉ LUIZ JACQUES CHAMORRO

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



Meta nº 3 - Capacitação dos operadores que atuam na regulação e nas unidades de saúde executantes conforme demanda solicitada pela Coordenadoria Estadual de Regulação.

=100% = 50 pontos

< 100% = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Plano de capacitação mensal, desenvolvido a partir das demandas encaminhadas pela CERA; e
2. Comprovantes das capacitações realizadas (listas de presença) aos operadores que atuam na regulação e nas Unidades de Saúde executantes e solicitantes; e
3. Índice (percentual) de satisfação obtido nas avaliações dos treinamentos e educação continuada aplicados.

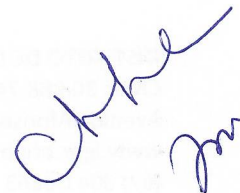
Ações realizadas:

Item 1. Plano de capacitação mensal, desenvolvido a partir das demandas encaminhadas pela CERA, disponível na pasta do **Eixo 2 – Meta 03 – Item 1.**

Item 2. Nos dias 21 e 22 de outubro de 2025, a pedido da Coordenação do CERA, foi realizado treinamento on-line (web) voltados aos municípios de Dourados e Nova Andradina, referente aos módulos ambulatorial e Leitos, respectivamente, conforme listas de presença anexadas na pasta do **Eixo 2 – Meta 03 – Itens 2.1. e 2.2.**

No dia 24 de outubro de 2025, a pedido da Coordenação do CERA, foi realizado treinamento presencial para a Equipe do ITC de Campo Grande, referente ao módulo Ambulatorial, conforme lista de presença anexada na pasta do **Eixo 2 – Meta 03 – Item 2.3.**

Item 3. O índice (percentual) de satisfação obtido nas avaliações dos treinamentos presenciais de Educação Continuada foi de 99,6%.



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

$\geq 80\%$ = 50 pontos

$< 80\%$ = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação dos operadores das Unidades de Saúde Executantes e Solicitantes, disponibilizada no sistema informatizado de regulação contendo: número de profissionais entrevistados por categoria e unidade; resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido.

Considerando que a 1ª Pesquisa: janeiro a abril; 2ª Pesquisa: maio a agosto e 3ª Pesquisa: setembro a dezembro.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório da Pesquisa de Satisfação dos operadores das Unidades de Saúde Executantes e Solicitantes do módulo de urgência/emergência, aplicada em maio/2025 para atendimento ao 2º quadrimestre de 2025, disponibilizado na pasta do Eixo 2 – Meta 04 – Item 1.

A média geral da pesquisa foi de 81%.

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

$\geq 80\%$ = 40 pontos

$< 80\%$ = 0 pontos



Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Resultado quadrimestral da Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS disponibilizada pela Comissão de Controle e Acompanhamento, contendo: número de profissionais entrevistados, resultado dos itens pesquisados e índice (percentual) de satisfação obtido.

Considerando que a 1ª Pesquisa: janeiro a abril; 2ª Pesquisa: maio a agosto e 3ª Pesquisa: setembro a dezembro.

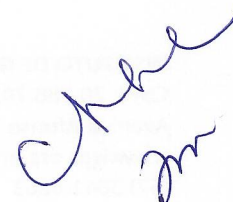
Ações realizadas:

Item 1. Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS, aplicada pela Comissão de Controle e Acompanhamento no dia 22/09/2025, em atendimento ao 2º quadrimestre de 2025 e encaminhada para o Instituto.

A média alcançada foi de 82,65%.

Em que pese a CERA argumente sobre a aplicabilidade da pesquisa apenas aos colaboradores presentes na Unidade de Apoio no dia da aplicação, justificando-se pelo caráter "amostral" da pesquisa, o IGPR discorda. Essa abordagem cria vieses na avaliação, pois não permite que a pesquisa alcance a maioria dos colaboradores, que estão lotados na Matriz do IGPR, nem aqueles que, devido a escalas de trabalho, não participaram da pesquisa.

Portanto, necessário considerar os argumentos trazidos por intermédio do COEX 095-CERA, o qual versa sobre "Considerações e Pedido de Revisão do Relatório nº 09-2023 - Prestação de Contas-Setembro-23-IGPR", no que tange a aplicação da "*Pesquisa de Satisfação da Equipe pertencente a OSS*" a todos os colaboradores do IGPR, inclusive os lotados em Goiânia/GO.



EIXO III – ADMINISTRATIVO

Meta nº 1 - Percentual de despesas e encargos pagos no vencimento.

>=80% = 50 pontos

<80% = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento: relação das despesas e encargos efetuados no mês em acompanhamento, com a respectiva data de vencimento e pagamento e tabulação da quantidade e percentual de itens pagos até o vencimento.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório contendo a relação das despesas e encargos pagos no mês em referência, com as respectivas datas de vencimento e pagamento e tabulação da quantidade e percentual de itens pagos até o vencimento.

No período analisado, o Instituto alcançou o índice de 99,15% das despesas e encargos pagos até a data de vencimento.

Meta nº 2 - Conservação e manutenção predial nas áreas comuns e setores da Coordenadoria Estadual de Regulação:

- a. limpeza;
- b. elevador;
- c. ar-condicionado;
- d. segurança;

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



e. sistema elétrico;

f. sistema hidráulico.

Sim = 90 pontos

Sendo 15 pontos por item: a. 15 / b. 15/ c. 15 / d. 15 / e.15 / f. 15.

Ações previstas:

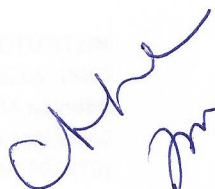
Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Contratos firmados pela OSS com as empresas prestadoras de serviços para a conservação predial relativos a: Limpeza; Elevador; Ar-condicionado; Segurança; Sistema elétrico; e Sistema hidráulico.
2. Se houver, comprovação da prestação de serviços de conservação e manutenção predial “corretiva” (nota fiscal ou relatório de serviços), tais como manutenções/repares/adequações, no mês de competência.
3. Apresentar Plano de Contingência contendo estratégia de solução, estipulação de prazos e situações excepcionais.

Ações realizadas:

Item 1. Arquivos com os contratos e termos aditivos firmados pela OSS com as empresas prestadoras de serviços para a realização da manutenção e conservação predial:

- a) Contrato n.º 006-2023 Limpeza com fornecimento de Materiais, 1º Termo Aditivo com vigência até a data de 02/10/2025 e 2º Termo Aditivo com vigência até a data de 03/10/2026;
- b) Contrato n.º 010-2023 Manutenção Preventiva e Corretiva de Elevador e 1º Termo Aditivo, com vigência até a data de 30/11/2025;



- c) Contrato n.º 007-2023 Manutenção Preventiva e Corretiva dos Aparelhos de ar-condicionado pertencentes aos Setores do CORE e CERA e 3º Termo Aditivo, com vigência até a data de 31/10/2026;
- d) Contrato n.º 005-2023 de Controle de Acesso (Portaria), 1º Termo Aditivo, com vigência até a data de 02/10/2025 e 2º Termo Aditivo, com vigência até a data de 03/10/2026;
- e) Apólice de Seguro Predial, com vigência até a data de 23/05/2026;
- f) Contrato n.º 001-2024 de Manutenção Preventiva e Corretiva Grupo Gerador e 1º Termo Aditivo, com vigência até a data de 25/01/2026; e
- g) Contrato N.º 008-2023 Manutenção Preventiva e Corretiva de duas Bombas d'água e Limpeza de Algre e 2º Termo Aditivo, com vigência até a data de 31/10/2026.

Item 2. Arquivos com os Relatórios das realizações de manutenções Corretivas.

- a. Relatório de Manutenção Corretiva 1 – Manutenção Corretiva Aparelho ar-condicionado “Setor – Coordenação CERA” em 08-10-2025.
- b. Relatório de Manutenção Corretiva 1 – Manutenção Corretiva Aparelho ar-condicionado “Setor – Coordenação CERA” em 15-10-2025.

Item 3. Encaminhamos ainda, em atendimento a solicitação do Relatório de Prestação de Contas, item 3.2, Eixo III, Meta C.2, os Arquivos com os Relatórios emitidos pelas empresas responsáveis pelas manutenções preventivas realizadas no: a.Elevador; b.Sistema elétrico e c.Sistema hidráulico.



Meta nº 3 - Conservação e manutenção dos equipamentos e móveis permanentes.

Sim = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relação das comprovações das ações de conservação e manutenção (certificados de garantia dos equipamentos novos, solicitação de serviços de conservação e manutenção, contrato de locação que inclua a conservação e manutenção dos equipamentos, bem como outros documentos comprobatórios).

Ações realizadas:

Item 1. Contrato n.º 009-2023 firmado com a empresa TechMidia e 1º Termo Aditivo, com vencimento até a data de 05/11/2025, este contempla:

- Manutenções Preventivas (servidores e estação de trabalho) e Manutenções Corretivas (servidores, computadores e ativos de rede);

- **Locação Mensal de Equipamentos – Serviços de Impressão, Suprimentos e Impressoras:** Os equipamentos são contratados na modalidade HaaS (Hardware as a Service), na qual o prestador realiza os reparos necessários e mantém o SLA acordado, garantindo a plena utilização pelos nossos colaboradores. Nesta prestação, está incluído o fornecido de insumos, tais como toners e papel.

- **Computadores:** Os equipamentos existentes foram transferidos pelo Estado para o Instituto, estando em curso o trâmite de transferência do Termo de Cessão de Uso, realizado pela CERA/SES. As manutenções preventivas dos computadores ocorrem a cada três meses, conforme previsto no Relatório do Eixo III – Meta n.º 3, Itens 2 e 3, nos Termos de Entrega de Manutenção Preventiva e nos agendamentos pré-estabelecidos. No dia 25/09/2025, foi realizada a manutenção preventiva em 30 computadores utilizados pela equipe Administrativa e de Regulação, e, no dia 26/09/2025, a manutenção preventiva foi realizada em 25 computadores

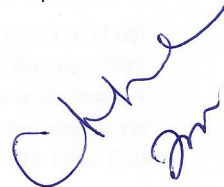
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



pertencentes à Sala de Treinamento, conforme relatórios anexos. As manutenções corretivas são realizadas no mesmo mês, em decorrência dos chamados; contudo, no período em referência, não ocorreram manutenções corretivas.

- **Ativos de Rede e Servidores:** Estes equipamentos integram o cronograma de manutenções preventivas realizadas trimestralmente, conforme o Relatório do Eixo III – Meta n.º 3, Item 2, e o Termo de Entrega de Manutenção Preventiva de Ativos de Rede e Servidores, datado de 26/09/2025. As próximas manutenções preventivas estão agendadas para dezembro de 2025.

- **Gravador de Voz:** Este equipamento, destinado à gravação de ligações telefônicas, faz parte do conjunto fornecido pela DUOSYSTEM. Sua manutenção é realizada mensalmente pela empresa JM Telecomunicações Ltda, conforme o Relatório do Eixo III – Meta n.º 3, Item 4, relativo à Manutenção de Equipamento de Gravação. Foi realizada a manutenção preventiva em 18/09/2025, conforme relatório anexo.

Móveis Permanentes: Em outubro de 2022, o Instituto contratou a empresa Funcional Prestadora de Serviços Técnicos Eireli para prestar serviços de limpeza, com o objetivo de auxiliar na conservação do imóvel, dos móveis e dos equipamentos.

EIXO IV – APOIO E REGULAÇÃO DO ACESSO

Meta nº 1 - Regulação médica da atenção hospitalar às urgências.

Sim (100%) = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

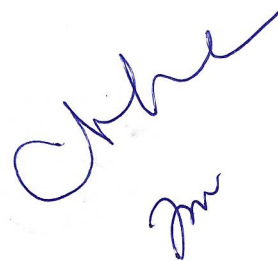
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



1. Relatório de produção das ações de regulação médica da atenção hospitalar às urgências por central reguladora contendo: o total de vagas reguladas e porcentagens de vagas autorizadas, negadas, vaga zero e definidas pelo médico regulador.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório contendo a produção das ações de regulação médica da atenção hospitalar às urgências por central reguladora, realizadas no período em referência, contendo o total de vagas reguladas e porcentagens de vagas autorizadas, negadas, definidas pelo médico regulador e vaga zero.

OUTUBRO		
		%
Vagas Autorizadas:	5402	52%
Vagas Negadas:	2418	23%
Vagas Zero:	1106	11%
Definidas pelo Médico regulador:	1522	15%
TOTAL:	10448	100%

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

Sim (100%) = 50 pontos

Não = 0 pontos.

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório das solicitações reguladas conforme protocolo de classificação de risco.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório contendo as solicitações reguladas dos leitos de cirurgias eletivas conforme protocolo de classificação de risco, realizadas no período em referência.

Classificação de Risco	Quantidade	Percentual %	Total
Alta	239	6,81%	3509
Média	3063	87,29%	
Baixa	139	3,96%	
Não Classificado	63	1,80%	
Relativa	5	0,14%	

Meta nº 3 - Regulação médica dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames).

Sim (100%) = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Relatório das solicitações reguladas conforme protocolo de classificação de risco.

Ações realizadas:

Item 1. Relatório contendo as solicitações reguladas dos procedimentos ambulatoriais (consultas e exames) conforme protocolo de classificação de risco, realizadas no período em referência.

Classificação de Risco	Quantidade	Percentual %	Total
Alta	2230	13,33%	16730
Média	13182	78,79%	
Baixa	384	2,30%	
Relativa	2	0,01%	
Não Classificado	932	5,57%	

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

Sim (100%) = 50 pontos

Não = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863

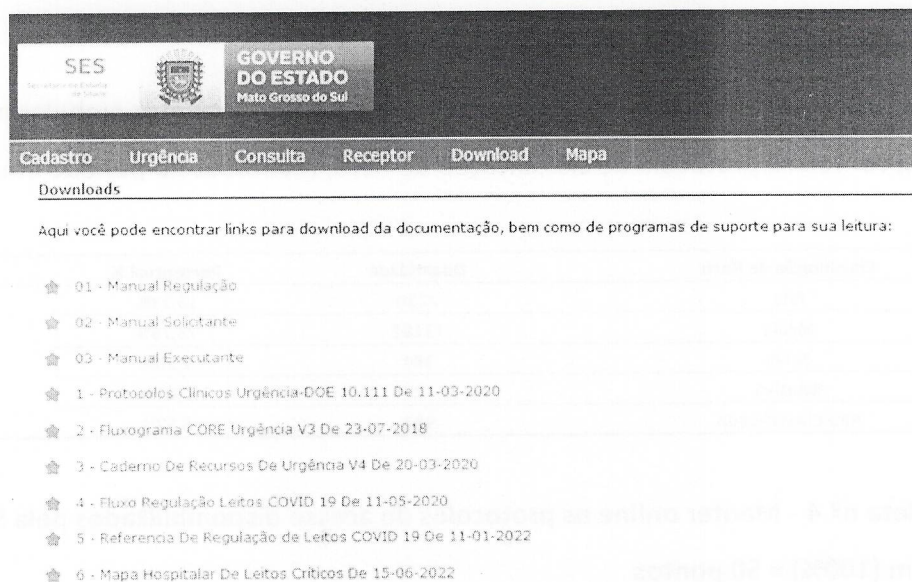


1. Disponibilizar no sistema informatizado de regulação os protocolos clínicos e o fluxo de regulação do acesso para consulta e download.

Ações realizadas:

Disponibilização dos protocolos clínicos e fluxos de regulação no sistema informatizado de regulação (listados) e encaminhados pela CERA por meio do Ofício n.º 1862/CERA/SES/2022, conforme captura de tela abaixo, onde constam os links de acesso:

- Item 1. Protocolos Clínicos de Urgência - DOE 10.111 de 11/03/20;
- Item 2. Fluxograma CORE Urgência V3 - Atualizado em 23/07/18;
- Item 3. Caderno de Recursos de Urgência V4 - Homologado em 20/03/20;
- Item 4. Fluxo Regulação de Leitos COVID-19 de 11/05/20;
- Item 5. Referência de Regulação de Leitos COVID 19 de 11/01/22; e
- Item 6. Mapa Hospitalar de Leitos Críticos de 15/06/22.



Meta nº 5 - Relatório de cumprimento dos indicadores de desempenho à Equipe de Controle e Acompanhamento no prazo estipulado pelo contratante.

Sim (até o dia 20 do mês subsequente) = 50 pontos

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863



Não (após o dia 20 do mês subsequente) = 0 pontos

Ações previstas:

Apresentar à Equipe de Controle e Acompanhamento:

1. Entrega do relatório até dia 20 do mês subsequente.

Ações realizadas:

Item 1. Entrega, no dia **24 de novembro de 2025**, Relatório de cumprimento às Metas e Indicadores de Desempenho e Qualidade do Contrato de Gestão 003/2022.

Sendo o que se apresenta para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Ao ensejo, renovamos protestos de respeito e consideração.

Atenciosamente,

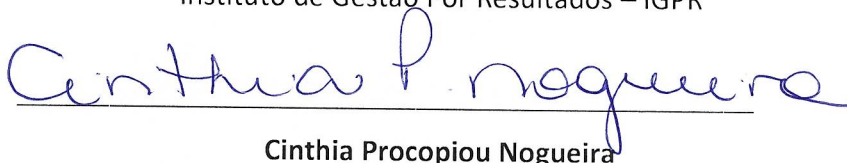
TALITA MARTINS
ANDRADE DE
MELO:00657862118

Assinado de forma digital por
TALITA MARTINS ANDRADE
DE MELO:00657862118

Dra. Talita Martins Andrade de Melo

Presidente Executiva

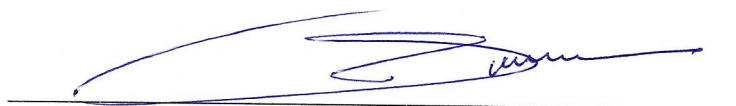
Instituto de Gestão Por Resultados – IGPR



Cinthia Procopiou Nogueira

Gerente Administrativa

Instituto de Gestão Por Resultados – IGPR



Joaquim Miguel Vinha

Coordenador Médico – CRM-MS 1953

Instituto de Gestão Por Resultados – IGPR

INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – FILIAL MS

CNPJ: 20.288.745/0003-77

Avenida Afonso Pena, 5723, SALA 301, Santa Fé, Campo Grande – MS, CEP: 79031-010

www.igpr.org.br | contato@igpr.org.br

(67) 3041-6863