



**ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

RELATÓRIO GERENCIAL DOS CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO E  
FISCAL

CONTRATO DE GESTÃO Nº 98/2018 – SES/GO  
COMPLEXO REGULADOR ESTADUAL  
JANEIRO DE 2020 A DEZEMBRO DE 2020

ORGANIZAÇÃO SOCIAL  
INSTITUTO DE GESTÃO POR RESULTADOS – IGPR

Goiânia  
Janeiro de 2020

## ÍNDICE

1. Sumário Executivo .....	03
2. Apresentação da Unidade .....	05
3. Resumo das Metas Contratuais .....	06
4. Produção Assistencial Parte Fixa .....	07
5. Indicadores de Qualidade Parte Variável .....	11
6. Conclusões .....	13

## 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O Instituto de Gestão Por Resultados apresenta-se o relatório de produção anual, de acordo com o artigo 7º da Lei Estadual nº 15.503, de 28/12/2005 e suas modificações introduzidas pela Lei nº 17.858, de 10/12/2012; com a Lei nº 17.399, de 19/08/2011; com a Lei nº 18.331, de 30/12/2013, Portaria nº 518/2018 SES/GO e por fim com o Contrato de Gestão nº 98/2018-SES/GO, celebrado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) e Organização Social de Saúde (OSS) Instituto de Gestão por Resultados (IGPR), para o gerenciamento do Complexo Regulador Estadual-CRE.

O presente Relatório apresenta os resultados obtidos no período de 01 de janeiro até a data de 31 de dezembro de 2020, destaca-se a assinatura do Contrato de Gestão foi realizada em 28/10/2018 e a outorga em 07/11/2019. A análise de cumprimento das metas de produção compete a Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão (COMACG) e a situação financeira é analisada pela Coordenação de Acompanhamento Contábil por meio do demonstrativo do fluxo de caixa da Organização Social de Saúde (OSS) Instituto de Gestão por Resultados (IGPR).

Ressalta-se que é dever do Estado brasileiro, como preconizado e pactuado em nossa Carta Magna, o oferecimento de garantias as liberdades aos indivíduos, visando avaliar dignidade, através de práticas que oportunizem, dentre vários serviços, a saúde ofertada universalmente aos cidadãos.

As grandes dimensões geográficas do estado de Goiás fazem como que cada vez mais seja necessário dar maior importância à regulação do acesso aos serviços aos usuários do SUS, em seus mais diversos serviços hospitalares, através de práticas estratégicas de gestão, que reduzam os custos e ampliem os resultados, por meio de operações sistemáticas, técnicas, específicas e orgânicas.

O setor de saúde bem estruturado pode trazer benefícios imensuráveis. A população que é regulada de forma adequada, promovendo qualidade, bem-estar e satisfação, tanto dos médicos solicitantes, quanto dos médicos executantes, gestores municipais, e em especial, da população, minimizando desigualdades, oportunizando melhorias de qualidade e condições de vida.

A qualidade satisfação do usuário inclui antecipar-se às necessidades futuras e estar pronto com um serviço provido com tais requisitos. Porém deve haver um monitoramento contínuo dos requisitos bem como deve haver ofertas competitivas e ajustadas quando necessário para atender o usuário.

O Complexo Regulador Estadual, auxilia no cumprimento legal do papel do Estado, realizando através de um modelo de gestão que prioriza atender de forma célere e como qualidade os seus usuários através de um corpo técnico altamente qualificado, valendo-se da expertise interna de seus colaboradores para trabalhar em prol da população goiana que contribuindo para construção de uma sociedade mais justa, fraterna, participativa, solidária, através de investimento em tecnologias de ponta, inovação e equipamentos, reestruturação física e desenvolvimento da estrutura organizacional, utilizando de forma eficiente os recursos disponibilizados pelo estado de Goiás.

## **2- APRESENTAÇÃO DA UNIDADE**

### **COMPLEXO REGULADOR ESTADUAL (CRE)**

Em consonância com o Contrato de Gestão nº 98/2018 – SES/GO, firmado entre a Secretaria de Estado da Saúde do Estado de Goiás SES/GO e o Instituto de Gestão Por Resultado – IGPR, visando a gestão do Complexo Regulador Estadual - CRE, faz-se nesta oportunidade a apresentação dos indicadores da unidade Referente ao Contrato de Gestão do período de janeiro à junho de 2019.

O IGPR, gestor do CRE, possui personalidade jurídica de direito privado, com fins não econômicos, qualificada como Organização Social pelo Decreto Estadual 8.636, de 28 de abril de 2016.

### **IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE**

Nome: Complexo Regulador Estadual - CRE

CNES: 7208332

Endereço: Rua 26, nº10, Quadra 01, Lote 01, Setor Jardim Santo Antônio, Goiânia - Goiás

Tipo de Estabelecimento: Central de Regulação do Acesso

Gerência da Unidade: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

Gestão do Sistema: Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

### 3. RESUMO DAS METAS CONTRATUAIS

#### Parte Fixa

<b>Regulação das Urgências, Ambulatorial e de Leitos</b>	<b>Peso</b>	<b>Valoração</b>	<b>META</b>
Mensal	70%	85%	100%

#### Parte Variável

<b>Envio do Relatório Gerencial</b>	<b>Peso</b>	<b>Valoração</b>	<b>META</b>
Mensal	30%	85%	100%

#### Parte Variável

<b>Realização da Pesquisa de Satisfação</b>	<b>Peso</b>	<b>Valoração</b>	<b>META</b>
Semestral	-	50%	100%

#### 4 – PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – PARTE FIXA

As metas de produção são indicadores avaliados cujo objetivo é o cumprimento conforme pactuado no Contrato de Gestão, com envio mensal, sendo que a é o atendimento do total (100%) das solicitações encaminhadas ao CRE, sendo que a resolução de até 85% das solicitações é considerado como meta atingida.

O Contrato de Gestão 98/2018 SES/GO estabelece que as solicitações de Urgência já no primeiro mês em avaliação já poderiam ser atendidas dentro da interface disponibilizada pelo sistema SERVIR, até por isso não houve solicitações de urgência tratadas dentro do SISREG. Ademais, cabe dizer que por força da pactuação realizada na Comissão Intergestores Bipartide (CIB), unificada sob o escrutínio da Resolução nº26/2020, o Complexo Regulador Estadual passou, desde abril de 2020, a atender os 237 municípios dentro do módulo de Urgências. No entanto os módulos Ambulatorial e de Leitos se mantêm na interface do sistema que anteriormente era usado pela SES-GO, qual seja, o SISREG, no qual o CRE realiza apenas intermediações, uma vez que a gestão das regulações nestes dois módulos permanece sob os designos de cada município que possui, por força de lei, a “gestão plena” de seus leitos.

					Regulações Solicitadas e Tratadas janeiro- dezembro 2020								
Urgência	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>SISREG</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SERVIR</b>	3726	3039	3048	4029	4567	5451	5675	7808	6320	7088	6100	6515	63336
<b>Total</b>	3726	3039	3048	4029	4567	5451	5675	7808	6320	7088	6100	6515	63336

Como é perceptível, houve um salto quantitativo nas regulações de urgência, e isso se deve à pactuação supramencionada, que mais que dobrou o número de municípios que solicitam vagas, bem como ao advento do novo Coronavírus que passou a ser solicitado dentro do módulo de “urgência”, via sistema SERVIR. Esse aumento significativo também se deve à parceria da SES-GO e a competência do IGPR e seus colaboradores na gestão de tempo, recursos humanos e ferramentas de trabalho, para levar o sistema SERVIR a mais municípios do estado de Goiás e com isso, aumentando o número de pacientes que agora passaram a ser regulados para hospitais que, de forma adequada, atendem às demandas específicas de cada um, melhorando a logística e salvando mais vidas em estado de Urgência em todo o estado.

					<b>Regulações Solicitadas e Tratadas janeiro-dezembro 2020</b>								
<b>Ambulatório</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>SISREG</b>	8719	5129	1299	1335	821	1087	616	917	1544	2446	1799	2477	28189
<b>SERVIR</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	8719	5129	1299	1335	821	1087	616	917	1544	2446	1799	2477	28189

No caso das regulações ambulatoriais, que constituem a segunda maior parte dos serviços realizados dentro do Complexo Regulador Estadual, ressalta-se que apenas em novembro, conforme o contrato, é que as regulações podem ser feitas dentro do SERVIR, entretanto a Secretaria não permitiu a transição deste serviço do SISREG para a interface do SERVIR, portanto no ano em questão todas as regulações ambulatoriais se mantiveram apenas dentro da interface do SISREG

As regulações ambulatoriais sofrem uma queda drástica, em especial de maio até agosto, isso, em parte se deve ao cancelamento de cirurgias e consultas durante o período mais severo da pandemia. De setembro até dezembro percebe-se a retomada do fluxo de intermediações ambulatoriais, isso se deve, em grande parte, à retomada dos agendamentos.



Quanto às regulações de leito, é perceptível que a demanda é muito menor se comparada com as outras duas linhas de serviços de regulação de acesso. Além disso, destaca-se que assim como nas regulações ambulatoriais, não houve ainda a migração do atendimento do SISREG para o SERVIR, portanto todas as solicitações foram tratadas dentro do SISREG.

Regulações Solicitadas e Tratadas janeiro-dezembro 2020													
Leitos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>SISREG</b>	407	313	236	170	152	195	172	83	386	66	49	49	2278
<b>SERVIR</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	407	313	236	170	152	195	172	83	386	66	49	49	2278

As regulações de leitos seguiram a lógica das outras duas linhas contratuais, iniciando uma queda sensível a partir de abril, mas começam um importante decréscimo a partir de outubro. Isso se deve ao fato de que boa parte das regulações de leitos, passaram a ser feitas dentro da linha de urgências pelos 237 municípios, o que reduziu as solicitações via SISREG e ampliando as regulações via SERVIR.

Ressalta-se que as regulações, em seus três módulos, seguem única e exclusivamente o critério de solicitações dos médicos dos municípios, portanto as sazonalidades são variáveis que fogem ao controle prévio do Complexo Regulador, que atua quando solicitado. Mas ressalta-se que quando chamado a intervir em favor de vagas, seja de leitos, ambulatório ou de urgência, busca-se fazer da forma mais célere, eficiente e eficaz o possível, sempre prezando pela vida dos pacientes, pela economicidade e pela transparência.

## 5. INDICADORES DE QUALIDADE – PARTE VARIÁVEL

Conforme preconizado no Contrato de Gestão nº98/2018 – SES-GO, em seu anexo técnico II, a meta é constituída em duas frentes. A primeira é o envio das, todos os dias 10 dos meses subsequentes, dos relatórios gerenciais. A segunda frente é justamente o envio semestral das pesquisas de satisfação feitas com o público alvo dos serviços de regulação, quais sejam, os usuários do SERVIR, software contratado para operacionalizar as regulações de acesso.

<b>Metas</b>	<b>jan</b>	<b>fev</b>	<b>mar</b>	<b>abr</b>	<b>mai</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>ago</b>	<b>set</b>	<b>out</b>	<b>nov</b>	<b>dez</b>	<b>Resultado anual</b>
Envio de relatórios gerenciais de produção mensal	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Env.</b>	<b>Meta Cumprida</b>
Envio de relatório de pesquisa de satisfação das Unidades de Saúde Semestral/Avaliação Positiva +50%													<b>Meta Cumprida</b>
	<b>90%</b>			<b>92,5%</b>									

O envio dos relatórios gerenciais é feito via SIGOS e como preconizado em contrato, foram enviados 100% das solicitações de regulação de acesso feitas entre os meses de maio a outubro de 2020, portanto cumprindo com a meta.

As pesquisas de satisfação feitas com os usuários do sistema SERVIR atingiram a avaliação positiva de 88% no semestre que contempla novembro de 2019 a abril de 2020, no entanto, como o presente relatório apenas abarca o ano corrente de 2019, expomos o primeiro quadrimestre e o segundo semestre, não comportando os meses de novembro e dezembro em que teremos a avaliação apenas em abril de 2020. No segundo semestre atingiu-se o índice de satisfação de 92,5%, portanto cumprindo a meta que preconiza que a avaliação deve ser superior a 50%.

As pesquisas de satisfação foram realizadas com nosso público alvo, quais sejam, os médicos solicitantes, reguladores e executantes, os técnicos

administrativos de regulação médica (TARM) e técnicos de capacitação e implementação do sistema SERVIR.

O Instituto de Gestão Por Resultado reitera o compromisso em continuar cumprindo as metas, sejam elas fixas ou variáveis, de modo a atender da melhor forma possível a população e os usuários do sistema SERVIR, auxiliando na qualidade e celeridade dos serviços de saúde no estado de Goiás.

## **6 – CONCLUSÃO**

Este relatório foi elaborado com base na atividade regulatória exercida no interior do Complexo Regulador Estadual (CRE), no período entre janeiro de dezembro de 2020.

Os dados reforçam o trabalho desenvolvido neste ano no CRE, expondo claramente o compromisso progressivo em realizar um processo célere, transparente e que cumpra com as metas estabelecidas pela SES. O intuito central do trabalho desenvolvido pelo IGPR neste período é o de enrobustecer a estrutura da Saúde Pública em Goiás, através da busca contínua pela excelência e resultados positivos para Goiás.

Os Recursos Humanos disponibilizados pelo para a operacionalização da nossa gestão estão fixados nos mais altos parâmetros, visando a melhoria das relações entre os profissionais do CRE, IGPR e terceirizados, e por meio desta estratégia, buscamos oferecer um atender as demandas dos gestores locais de forma qualificada, objetiva e sempre prezando pela saúde dos cidadãos.

Deste modo, os resultados atingidos na Unidade CRE foram obtidos não como o teto do nosso potencial, em termos de gestão, mas de forma gradativa e mostrando os grandes impactos que podemos gerar no atendimento aos usuários do SUS. Assim, é o objetivo que do IGPR se colocar sempre a disposição do nosso parceiro público, e dos demais gestores envolvidos, mantendo o acompanhamento das ações e sempre oferecendo abertura para

ampliar as nossas estratégias de gestão, mantendo reuniões periódicas a fim de realizar o acompanhamento das ações em desenvolvimento.