



**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 2019 A DEZEMBRO DE 2019

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 2019, 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 foram 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</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>Envio do Relatório Gerencial</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 até o final de outubro o sistema SERVIR foi implantado em 107 municípios, portanto, os números aqui apresentados são relativos às regulações de acesso solicitadas por parte destes municípios. Dentre os 107 municípios que aderiram ao sistema SERVIR, apenas o módulo de Regulação de Urgência foi autorizado a ser operacionalizado, enquanto os módulos Ambulatorial e de Leitos se mantêm na interface do sistema que anteriormente era usado pela SES-GO, qual seja, o SISREG.

					Regulações Solicitadas e Tratadas maio-outubro de 2019								
Urgência	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>SISREG</b>	86	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SERVIR</b>	516	828	1194	1485	1453	1726	1745	1891	2516	3146	1453	3833	21786
<b>Total</b>	602	828	1194	1485	1453	1726	1745	1891	2516	3146	1453	3833	21872

Como é perceptível, houve um salto quantitativo nas regulações de urgência, que foram de 602 em janeiro para 3833 em dezembro, sendo que

apenas 86 regulações de urgência no ano todo não foram realizadas dentro do sistema SERVIR. Esse aumento significativo 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.

No caso das regulações ambulatoriais, que constituem a 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 semestre em questão todas as regulações ambulatoriais se mantiveram apenas dentro da interface do SISREG:

						<b>Regulações Solicitadas e Tratadas maio-outubro de 2019</b>							
<b>Ambulatório</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>SISREG</b>	5937	7493	5620	5579	6821	4801	5188	4975	6930	7236	10201	4229	69390
<b>SERVIR</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	5937	7493	5620	5579	6821	4801	5188	4975	6930	7236	10201	4229	69390

As regulações ambulatoriais constituíram a imensa maioria, 71% das regulações totais no ano e como já argumentado anteriormente, apesar de não serem realizadas dentro do novo sistema à disposição dos municípios, o SERVIR, a equipe do Complexo Regulador trabalhou arduamente para atender o máximo possível de pacientes dentro de suas necessidades.

As regulações ambulatoriais também são ascendentes no ano de 2019, o que enrobustece o argumento da eficiência em gestão desenvolvida no interior



do Complexo Regulador estadual, no entanto há sazonalidades de menores números de pacientes regulados, como nos meses de junho e dezembro, com 4821 e 4229 respectivamente, como também nos meses de setembro outubro e novembro, em que houve um aumento expressivo de pacientes regulados, com 6930, 7236 e 10201, respectivamente.

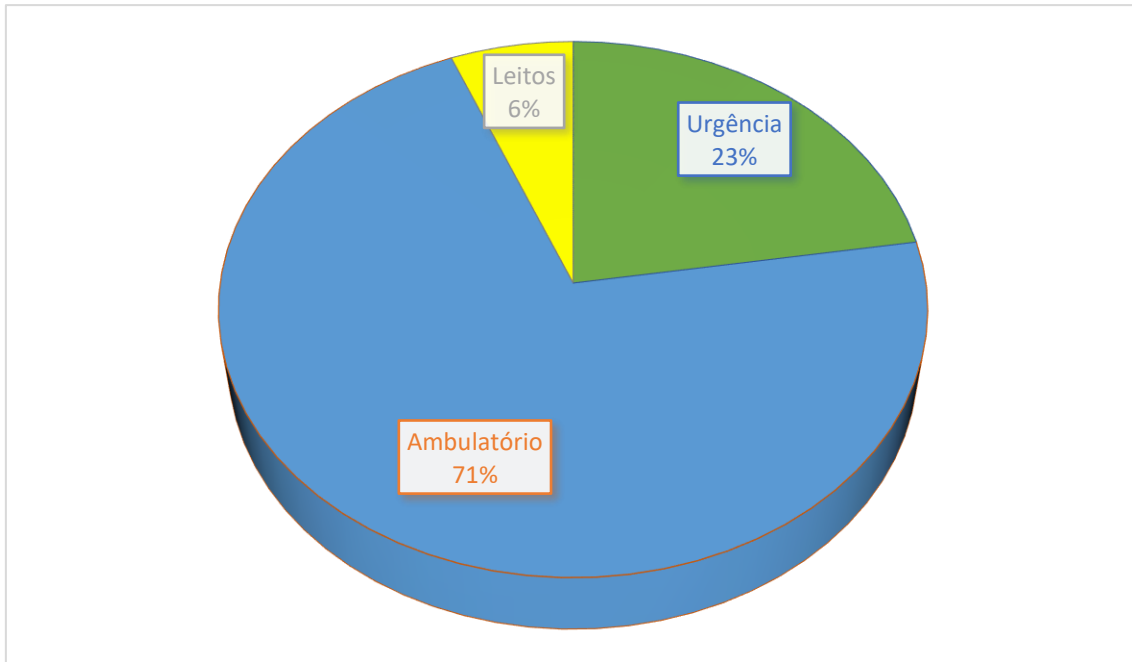
Quanto às regulações de leito, é perceptível que a demanda é muito menor se comparada com as outras duas linhas de serviços de regulação de acesso. Além disso, destaca-se que assim como nas regulações ambulatoriais, não houve ainda a migração do atendimento do SISREG para o SERVIR, portanto todas as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

							Regulações Solicitadas e Tratadas maio-outubro de 2019						
Leitos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>SISREG</b>	351	518	427	456	477	282	416	527	778	769	739	244	5984
<b>SERVIR</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	351	518	427	456	477	282	416	527	778	769	739	244	5984

As regulações de leitos se mantiveram estáveis, tendo o mês de outubro atingindo o ápice em número de regulações (769) e o mês de dezembro o menor número (244). Nos demais meses, há uma variação entre 416 (julho) e 739 (novembro).

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.

### Distribuição de Regulações de acesso por serviço



## 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.

Metas	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado anual
Envio de relatórios gerenciais de produção mensal	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Env.	Meta Cumprida
Envio de relatório de pesquisa de satisfação das Unidades de Saúde Semestral/Avaliação Positiva +50%													Meta Cumprida
	88%				91,57%								

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 2019, 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 2018 a abril de 2019, 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 91,57%, 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 maio e outubro de 2019.

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.