SUMÁRIO EXECUTIVO

Auditoria Operacional – Complexo Regulador do Estado de Goiás (SES-GO)

Objeto da Fiscalização

No que tange à regulação assistencial do SUS em Goiás, importa avaliar o sistema de regulação dos serviços de saúde públicos, ambulatoriais e hospitalares no estado, como um instrumento para a garantia ao direito universal à saúde pelo cidadão e de modo a conhecer a realidade do complexo estadual, a capacidade instalada dos serviços públicos e contratados para os atendimentos ambulatorial e hospitalar nas macrorregiões do Estado.

Dada a relevância do tema e o impacto que a prestação efetiva desse serviço gera na qualidade de vida da população goiana, torna-se necessário avaliar a regulação dos serviços de saúde em Goiás, como efetivo instrumento para garantir o acesso universal e igualitário à saúde ao cidadão no estado. Portanto, esta auditoria operacional foi realizada em atendimento às diretrizes estabelecidas no Plano de Fiscalização do Tribunal de Contas do Estado de Goiás para o biênio 2023/2024, aprovado por meio da Resolução Normativa nº 2/2023, a qual foi autorizada pelo Conselheiro Relator, por meio do despacho n.º 329/2023 – GCKT, de 18 de abril de 2023.

Objetivo da Fiscalização

Avaliar o sistema de regulação dos serviços de saúde públicos, ambulatorial e hospitalar no estado, observando, por meio dos procedimentos e controles estabelecidos, se o Complexo Regulador Estadual tem atuado como efetivo instrumento de garantia ao direito universal à saúde do cidadão no Estado de Goiás.

Período de abrangência

03/05/2023 a 11/09/2023

Principais achados do TCE-GO

a. Estrutura física inadequada e número de servidores insuficientes para
b. Ausência de Política de Segurança da Informação que defina e padronize os controles de acesso dos usuários dos sistemas informatizados do Complexo Regulador
c. Fragilidades na gestão e no fluxo dos dados operacionalizados nos sistemas de informação do CRE
d. Falta de transparência no site institucional quanto à orientação e à continuidade no acesso do cidadão aos procedimentos de saúde solicitados
e. Fragilidade no fluxo da ação regulatória
f. Falta de autonomia do CRE em relação à atuação dos Núcleos Internos de Regulação (NIR) para realizar a regulação das ações e serviços de saúde na rede estadual
g. Risco de comprometimento da universalidade do acesso aos serviços de consultas, de exames e de cirurgias especializadas ao cidadão.



Deliberações do TCE-GO

ACORDA, o TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS, pelos integrantes de seu Colegiado, no sentido de conhecer o Relatório de Auditoria Operacional nº 01/2023 e, ainda, que seja determinado à Secretaria de Estado da Saúde (SES), por intermédio de seu representante legal, Dr. Sérgio Alberto Cunha Vencio, que apresente, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da expedição do presente ato, um Plano de Ação (Anexo – doc. 19), no qual contenha o cronograma de adoção das medidas necessárias à implementação das deliberações que vierem a ser prolatadas por este Tribunal, com a identificação das etapas, atividades, dos setores responsáveis, produtos esperados, datas de início e fim de cada ação, em relação às seguintes recomendações:

a) Providencie estudos acerca da necessidade de pessoal especializado, a partir de dados históricos, para que haja um melhor entendimento das demandas da população a serem supridas pelo CRE, e realize ou concurso público ou remanejamento de pessoal para provimento dos cargos assim entendidos como deficitários;

b) Promova estudos para garantir a melhor utilização do novo espaço físico, em consideração do quantitativo ideal de pessoal, as projeções de crescimento orgânico e a necessária sinergia entre as unidades do CRE;

c) Conclua a movimentação da estrutura física dentro do planejado, adotando as providências necessárias para manter minimamente os serviços funcionais, enquanto a movimentação das esquipes acontece (achado 2.1);

d) Elabore uma política de segurança da informação (PSI) oficial, contemplando, entre os diversos tópicos pertinentes ao assunto, as diretrizes de controle de acessos aos sistemas de TI, estabelecendo ao menos o seguinte: 1) Rotinas de gestão de riscos de TI, com a avaliação e o monitoramento dos relacionados a acessos de usuários; 2) A obrigatoriedade de haver procedimentos de checagem dos riscos de TI, sempre que houver construção e atualização dos perfis de acesso dos sistemas de TI; 3) O regramento para construção de perfis, com base nas atividades desempenhadas por posição e que contemplem análise de riscos e segregação de funções; 4) A estruturação de rotinas de controle e revisão de acessos com base nos riscos mapeados e com regularidade; 5) As regras aplicáveis à delegação de acessos, tais como: as condições para que sejam permitidas, a necessidade de checagem por potenciais conflitos de interesse na combinação de acessos e as durações permitidas às delegações; 6) A implementação de processo automático para remoção ou para ajuste dos acessos imediatamente após a saída dos usuários dos setores ou das posições em que se encontravam; 7) Processo de auditoria referente ao uso dos recursos tecnológico, com base nos registros de atividades (logs) de perfis de acessos, os quais porventura necessitem sustentar permissões com potenciais conflitos de interesses ou que possuam risco inerente às atividades do órgão e ao interesse público; 8) Explicitação de eventuais cominações administrativas, civis e penais de responsabilização aos usuários que fizerem mau uso de seus acessos, com base na legislação aplicável; e 9) A definição da frequência e da forma com que usuários dos sistemas sujeitos à PSI terão que se reciclar no conhecimento das diretrizes da PSI.

e) Automatize os controles de segurança estabelecidos na referida PSI, tais como: 1) Checagem de conflitos entre permissões presentes no perfil sempre que houver alterações do dado perfil; e 2) Checagem da existência de vínculos e acessos pré-existentes sempre que for feita uma nova atribuição, inclusive nos casos de delegações temporárias de acesso.



f) Estruture uma política de gestão de dados com procedimentos operacionais padrão, válidos para todo o CRE, voltado para as operações de tratamento geral de dados pessoais - cadastro, acesso, atualização e deleção - de modo a garantir a padronização dessas atividades;
g) Implemente integrações entre os sistemas utilizados no CRE e os vários sistemas externos com os quais a troca de informações é necessária, a exemplo dos sistemas do DATASUS e os dos demais complexos reguladores atuantes no estado de Goiás: SISCV de Goiânia, CELK de Anápolis, SISREG de Aparecida de Goiânia e o SERVIR de Rio Verde;
h) Implemente integrações entre os sistemas utilizados no CRE e entre estes e os demais sistemas internos da SES com as quais a troca de informações é necessária, a exemplo do sistema de gestão hospitalar MV;
h) Implemente integrações entre os sistemas utilizados no CRE e entre estes e os demais sistemas internos da SES com as quais a troca de informações é necessária, a exemplo do sistema de gestão hospitalar MV;
i) Automatize as atividades de regulação a partir da fila de atendimento, em consonância com as regras de priorização e de ordenação delimitadas em regulamento, e das informações advindas, via integração, dos sistemas de gestão hospitalar, de modo a promover maior impessoalidade e celeridade no atendimento das solicitações dos usuários do CRE, uma vez que já não haja a possibilidade dos NIRs decidirem pela aceitação ou não da regulação de um paciente para as respectivas unidades de atendimento;
j) Anonimize ou pseudonimize as fichas dos pacientes, nos sistemas, para que os médicos reguladores não tenham acesso a dados pessoais além das que sejam relevantes para a avaliação do quadro clínico;
k) Automatize, inclusive com o uso das integrações a serem implantadas, operações repetitivas que são executadas atualmente nos sistemas, a exemplo das de referenciamento; de contrareferenciamento; de gestão das filas de atendimento; de submissão dos relatórios para o DATASUS; de checagem e validação dos dados dos pacientes, dos médicos e das unidades de atendimento;
l) Disponibilize, no sítio eletrônico institucional SES-GO, orientações ao cidadão sobre como proceder ao acesso e ao acompanhamento dos procedimentos solicitados, de forma a atender aos princípios da publicidade e da transparência das informações;
m) Implemente um mecanismo de informação ao usuário do serviço de regulação acerca das alterações na ordem das filas por atendimento, em especial quando houver a piora do posicionamento na ordem em relação à posição anterior, de modo verossímil e condizente com a realidade;
n) Aprimore o sistema de busca facilitada do sítio eletrônico da SES-GO para facilitar à população a procura, por palavras-chave, das páginas eletrônicas de cadastro e de serviços do CRE;
o) Revise e aprove os protocolos institucionais e preconize a educação continuada dos funcionários responsáveis por todo processo em todo âmbito Estadual;
p) Implemente integrações entre os sistemas utilizados no CRE e os vários sistemas externos com os quais a troca de informações é necessária;
q) Estabeleça prioridade em protocolos que eliminem a utilização de papéis e de fichas físicas para a inserção de solicitações nos sistemas;
r) Implemente procedimentos e normas que contemplem a impessoalidade na distribuição de fichas aos médicos reguladores do CRE/GO;
s) Implemente procedimentos de controles para validar, ainda que por amostragem, as decisões tomadas pelos médicos reguladores, em sede de mérito da atividade, com o intuito de minimizar eventuais desvios dos protocolos estaduais de regulação oficiais;



t) Priorize os protocolos de regulação e fluxos assistenciais para os NIR das unidades da rede própria da SES-GO;
u) Implemente mecanismos de controle e fiscalização dos NIR no âmbito das Unidades da rede própria da SES-GO;
v) Estabeleça para si as prerrogativas de decisão a respeito da alocação tanto dos leitos da rede própria quanto dos leitos de contratualizações junto aos hospitais particulares, para que a atividade de regulação se dê de modo automático, a partir da fila de atendimento e em consonância com as regras de priorização e de ordenação delimitadas em regulamento;
w) Proceda a avaliação das necessidades de saúde da população, de acordo com a regionalização do sistema de saúde no intuito de ajustar a oferta assistencial disponível no Estado às necessidades do cidadão;
x) Estabeleça planos de ação com o objetivo de promover resolutividade adequada em cada nível de atenção (média e alta complexidade); e
y) Estabeleça indicadores de demandas regionais por especialidades, exames e ou cirurgias para orientar a tomada de decisão sobre futuras contratualizações e expansões da rede de atendimento do SUS em Goiás.

Benefícios esperados

Redução no volume de fichas de consultas aguardando avaliação; que os servidores atuantes na regulação possam trabalhar de modo mais otimizado e com mais qualidade; que haja aumento na segurança dos sistemas informatizados, com especial atenção à proteção dos dados pessoais; que se perceba um aumento no controle sobre as atividades executadas no âmbito do complexo, com mais impessoalidade e mais transparência – afetas ao controle social e externo –; que se reduza as situações geradoras de “gargalo” na regulação das solicitações por atendimento de saúde; que o CRE não seja mais restringido em suas ações pelos NIRs de modo a ter mais produtividade e agilidade na alocação dos recursos regulados pelo estado; e, por fim, que haja melhora geral na percepção da qualidade das atividades de regulação pela população e pela sociedade, com a melhora nos indicadores de economicidade e de efetividade extraídas das atividades do CRE.

Acórdãos

Acórdão nº 3086/2023, publicado em 28/11/2023.
Relator: Conselheiro Kennedy de Sousa Trindade
Processo nº 202300047001379