



NORMA DE PROCEDIMENTO – SESA Nº050			
Tema: PROCESSO DE CONTINGÊNCIA DO NERI			
Emitente: Núcleo Especial de Regulação de Internação - NERI/ GEREH			
Sistema:		Código: SESA	
Versão:	01	Aprovação:	Vigência:

1. OBJETIVOS

1.1 Descrever o fluxo de contingência a ser seguido quando o NERI estiver impossibilitado de movimentar telas e atender as solicitações dos estabelecimentos de saúde através dos meios usuais, devido à queda do sistema MV Regulação por motivos técnicos (ex: queda de energia, falta de internet, etc) e/ou inatividade do sistema de telefonia fixa.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Servidores da SESA relacionados ao processo de regulação de acesso ao leito hospitalar.

2.2 Estabelecimentos de Saúde (Hospitais Próprios, Hospitais Filantrópicos e Hospitais Conveniados) na Gestão Estadual e Hospitais Privados credenciados.

2.3 Núcleos de Regulação de Internação – NIR dos estabelecimentos solicitantes e executantes.

2.4 Servidores do NERI.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 **RESOLUÇÃO Nº 1186/10 CIB DE 14 DE DEZEMBRO DE 2010** - Normas Técnicas e Administrativas para solicitação de leitos à Central de Regulação.

3.2 **PT DE CONSOLIDAÇÃO - MRC – 3 03/10/2017** - Regulamentação, Rede de Atenção à Saúde, Rede de Serviço de Saúde, Redes Estaduais, Redes Regionais, Redes Temáticas de Atenção à Saúde.

3.3 **PT GM/MS Nº 1559 de 1/08/2018** - Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS.

3.4 **PT SESA/ES 394-S DE 06/11/2017** – Instituição do Médico Regulador e a Função Do Complexo Regulador.

3.5 Manual Técnico Operacional do Sistema de Internação Hospitalar.



3.6 **DECRETO N ° 3932 – R 21 DE JANEIRO DE 2016** – Modifica a estrutura organizacional da SESA e organiza o Complexo Regulador.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **UNIDADES SOLICITANTES:** Estabelecimentos de Saúde que solicitam o serviço de internação, a saber: Hospitais, Pronto Atendimento, UPAs, Pronto Socorro, e Unidades da Atenção Primária de Saúde, definidas como estratégicas pela SESA para acesso regulado.
- 4.2 **UNIDADES EXECUTANTES:** Estabelecimentos de saúde que ofertam seus serviços ao SUS, realizando internações em leitos próprios disponibilizados à Regulação de Internação.
- 4.3 **UNIDADES SOLICITANTES/EXECUTANTES:** Estabelecimentos que executam o atendimento com acesso de porta aberta (pronto socorro); ambulatórios de atendimentos especializados que solicitam autorização à regulação de leitos para acesso à sua própria oferta de leitos e/ou que não dispõe de vaga ou resolubilidade solicitam a transferência dos usuários para outras unidades.
- 4.4 **STATUS:** No sistema operacional de regulação, cada solicitação pode se encontrar nas seguintes situações:
- a. Em digitação:** está havendo inserção ou cadastro de informações.
 - b. Aguardando Regulação:** quando a solicitação está aguardando definição da necessidade clínica ou do tipo de leito.
 - c. Regulado:** solicitação que foi aceita no processo regulatório e que será processada em razão do acesso ao recurso definido pelo Médico Regulador.
 - d. Aguardando disponibilidade:** quando a solicitação está aguardando liberação de um leito para ser alocado no executante na tentativa de internação.
 - e. Aguardando confirmação:** quando já foi identificado leito disponível no executante, adequado para a solicitação, estando já na tela do executante para que a solicitação possa vir a ser aceita ou rejeitada.
 - f. Reserva rejeitada:** ação do executante, quando o hospital executante rejeita a solicitação de internação.
 - g. Rejeitado:** ação do médico regulador da Central de Regulação de Internação, quando o médico regulador retorna a solicitação para que haja atualização de quadro clínico, ou quando há alguma informação relevante pendente por mais de



2 horas sem resposta, ou ainda quando a solicitação não possa ser adequadamente tratada pela Central de Regulação de Internação (por ex.: nos casos tempo dependentes deverão ser buscadas as referências já pactuadas ou acionado o SAMU, a necessidade de consultas e exames ou procedimentos deverão ser reguladas pelo NERCE, as necessidades de medicamentos deverão ser direcionadas à farmácia estadual, dentre outros).

h. Aguardando esclarecimento: quando o médico regulador solicita maiores informações acerca do paciente (muitas vezes solicitadas pelos executantes, servindo, portanto, de intermediário na comunicação entre executantes e solicitantes).

i. Reserva confirmada: ação do hospital executante quando aceita a solicitação de internação.

j. Aguardando remoção: ação do solicitante depois de confirmada a liberação do leito, trata-se apenas de uma atualização de status no sistema operacional de regulação e não para efetivamente solicitar o serviço de remoção (para solicitar remoção ao NERI o solicitante deve entrar em contato pelo telefone (27)3346-4300).

k. Em trânsito: ação do solicitante quando o paciente já está se deslocando para o hospital executante.

l. Internado: ação do hospital executante quando o paciente já está internado no leito.

m. Alta: ação do hospital executante quando o paciente está de alta pelos seguintes motivos: óbito, evasão, administrativa, transferência, melhorada. Esta alteração no status libera o recurso para ser utilizado por outro usuário.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 O NERI – NÚCLEO ESPECIAL DE REGULAÇÃO DE INTERNAÇÃO é o espaço institucional da Secretaria de Saúde Estadual responsável pela regulação do acesso ao recurso leito hospitalar. O gerenciamento das informações é feito por um sistema de informação operacional de acesso via web, atualizado conforme as informações fornecidas pelos usuários solicitantes e executantes e profissionais reguladores.



5.2 O NERI funciona em caráter de plantão, por 24 horas todos os dias da semana.

5.3 Unidades funcionais envolvidas no processo: Núcleos Internos de Regulação dos Hospitais Estaduais, Hospitais Filantrópicos, Hospitais Conveniados e o NERI.

5.4 Gestor do processo: NERI.

6. CLIENTES

6.1 Os seguimentos de clientes atendidos diretamente pelo processo são:

- a. Hospitais próprios;
- b. Hospitais filantrópicos;
- c. Hospitais conveniados,
- d. Hospitais privados.
- e. Unidades e Pontos de Atenção que prestam atendimento a usuários;
- f. Órgãos oficiais solicitantes.

7. RESULTADO

7.1 Estabelecimentos informados da impossibilidade do NERI e atendidos através das formas alternativas informadas.

8. EVENTO INICIAL

8.1 Estímulo que dispara a execução do processo:

Envio de comunicado oficial às unidades solicitantes/executantes, informando sobre impedimento para acessar o sistema MV Regulação.

9. PROCEDIMENTOS

SE SEM INTERNET

T01. Avisar a GTI da indisponibilidade da internet

Comunicar a GTI da SESA sobre indisponibilidade da internet, e a urgência de retorno.



SE SEM TELEFONE FIXO

T02. Avisar empresa de telefonia

Comunicar a empresa de telefonia sobre indisponibilidade da telefone, e a urgência de retorno.

T03. Avisar aos estabelecimentos de saúde o motivo da indisponibilidade do NERI

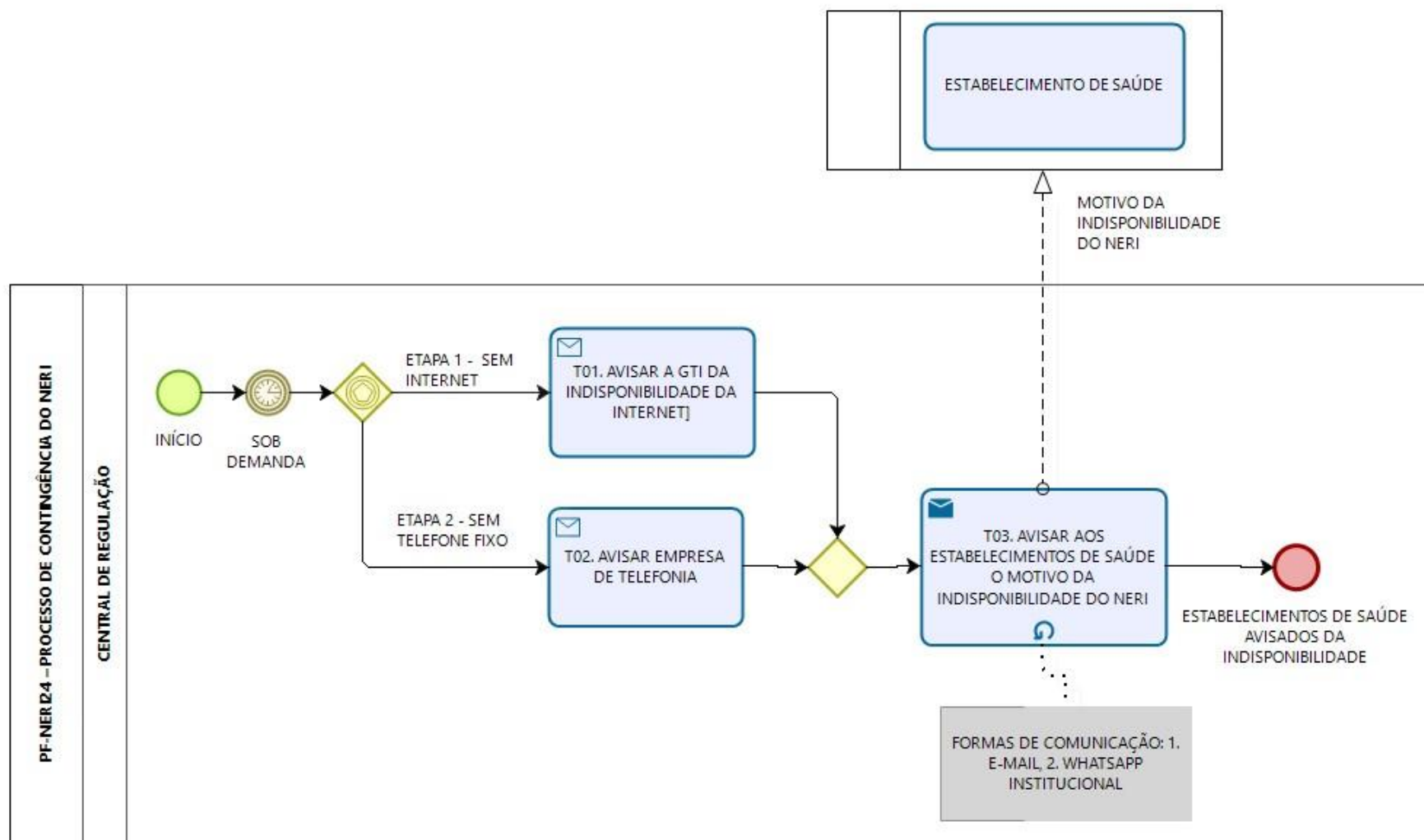
Comunicar aos estabelecimento de saúde sobre a indisponibilidade da internet e/ ou telefone, e quais os meios de comunicação que devem ser utilizados nesse período: celular institucional (27) 99882-4549, via Whatsapp (enfermagem) ou Telegram (médicos).

Fim com os estabelecimentos de saúde avisados da indisponibilidade.

Fim do PROCESSO DE CONTINGÊNCIA DO NERI.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE





10. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Não se aplica

11. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Sara Magalhães Silva Matrícula – 3913074 Enfermeira	Lucineia de Souza Fagundes Matrícula – 3986500 Enfermeira
Elaborado em 09/10/2023	
EQUIPE DE REVISÃO:	
Elaine Soares da Silva Matrícula – 1542400 Enfermeira	
Revisão em 18/03/2024	
APROVAÇÃO:	
Luciana Leite Serra de Almeida Gerente QCE-03 GEREH - SESA - GOVES	Aprovado em 09/04/2025

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

LUCINEIA DE SOUZA FAGUNDES

ENFERMEIRO - DT

NERI - SESA - GOVES

assinado em 24/04/2025 13:23:51 -03:00

ELAINE SOARES DA SILVA

ENFERMEIRO - QSS

NEVE - SESA - GOVES

assinado em 15/04/2025 10:14:40 -03:00

SARA MAGALHÃES SILVA

ENFERMEIRO - DT

NERI - SESA - GOVES

assinado em 15/04/2025 15:48:07 -03:00

LUCIANA LEITE SERRA DE ALMEIDA

GERENTE QCE-03

GEREH - SESA - GOVES

assinado em 15/04/2025 10:14:45 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 24/04/2025 13:23:51 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por LUCINEIA DE SOUZA FAGUNDES (ENFERMEIRO - DT - NERI - SESA - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-DJBDBJK>