



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**CiM Norte/ES**  
CONSORCIO PÚBLICO DE REGIÃO NORTE DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



**SUS**

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU 192**

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Nova Venécia, 22 de dezembro de 2021

**CONTRATO DE GESTÃO: 008/2020**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO: 157/2020**

**PERÍODO: JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2021.**

### **1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

1.1. CONSIDERANDO Contrato de Gestão Nº 008/2020 celebrado entre o Consórcio Público da Região Norte do Espírito Santo – CIM NORTE/ES e o Instituto Jurídico Para Efetivação da Cidadania e Saúde – Avante Social para gerenciamento, operacionalização e execução das ações do SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU 192 na Região Norte;

1.1.2. A Coordenação Administrativa e Responsabilidade Técnica de Enfermagem do SAMU 192 elaborou a demonstração de desempenho do SAMU em relação ao cumprimento das metas dos Indicadores de Qualidade vigentes no Contrato de Gestão, com base nos dados dos relatórios enviados pelo Instituto Jurídico Para Efetivação da Cidadania e Saúde – Avante Social, utilizando a metodologia em conformidade com Anexo Técnico III – A “Manual de Indicadores Qualitativos Para a Parte Variável”.

### **2 INDICADORES DE QUALIDADE - DEMONSTRAÇÃO DO DESEMPENHO**

**2.1. Tempo Médio de Resposta das Unidades de Suporte Avançado (USA)  
– Atendimento Primário e Vermelho:**

2.1.2. O tempo de resposta é o tempo entre o acionamento da Central de regulação para o atendimento e a chegada da Unidade de Suporte no local de



atendimento do paciente. Serão considerados para o cálculo da meta todos os atendimentos pré-hospitalares primários realizados pelas equipes das Unidades de Suporte Avançado (USA) a pacientes em situação Urgência de prioridade máxima (Classificação Vermelho), no perímetro urbano do Município de São Mateus nos 12 (doze) primeiros meses do contrato, sendo considerados para tanto, o primeiro acionamento da USA, e, caso a mesma já esteja em atendimento o acionamento não será computado para cálculo da meta. Para os demais municípios: Boa Esperança, Conceição da Barra, Jaguaré, Montanha, Mucurici, Nova Venécia, Pedro Canário, Pinheiro, Ponto Belo e Vila Pavão, individualmente, este indicador será emitido e monitorado para fins de relatório e construção de série histórica de tempo resposta entrando como parâmetro de cálculo a partir do segundo ano de contrato.

Tempo Médio de Resposta das USA – Julho a setembro/2021				
MUNICÍPIOS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	MÉDIA
São Mateus	10min57s	07min56s	09min16s	09min09s
Montanha	10min40s	06min10s	04min15s	07min28s
Nova Venécia	08min33s	06min10s	06min33s	07min32s
MÉDIA	10min16s	06min58s	06min54s	08min29s

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente julho, agosto e setembro/2021 e cálculos realizados pela Comissão de fiscalização do SAMU 192.

2.1.3. AVALIAÇÃO: conforme relatórios enviados pelo Instituto Jurídico Para Efetivação da Cidadania houve um total de **289** atendimentos das Unidades de Suporte Avançado - USA e **1.693** atendimentos das Unidades de Suporte Básico – USB no trimestre. No trimestre de julho a agosto de 2021, o indicador Tempo Médio de Resposta do município de São Mateus em ocorrências com recurso USA no perímetro urbano foi de **09min09s**, estando em consonância com o Contrato de Gestão Nº 008/2020. Não foi possível realizar análise e comparativo dos dados com base no sistema informatizado considerando que este monitoramento não possui acesso ao sistema E-COPS.

## 2.2. Pesquisa de Satisfação do Usuário:

2.2.1. Esse Indicador deverá ter amostragem de 10% (dez por cento) dos atendimentos realizados onde houve o envio de recurso USA, aleatoriamente e mensalmente, devendo ser descontados atendimentos onde não houve condições de resposta à pesquisa por parte do usuário. O método de cálculo compreende no *Nº de questões "4" e "5" com resposta "ótimo" e "bom" no período* x *Nº de questões efetivas no período*, sendo satisfeitos os usuários que atribuírem resposta ÓTIMO e BOM para as questões de número "4" e "5" x 100 (cem) do formulário de pesquisa do Contrato de Gestão Nº 008/2020. O indicador apresenta os seguintes resultados para o trimestre:

Pesquisa de Satisfação do Usuário —Julho a setembro/2021				
Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"				
PERGUNTA	Julho	Agosto	Setembro	MÉDIA TRIMESTRAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	100%	100%	100%	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?				
<b>PESO ALCANÇADO</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente julho, agosto e setembro/2021 e cálculos realizados pela Comissão de Fiscalização do SAMU 192.

2.2.2. Para melhor entendimento apresentamos abaixo dados da pesquisa com percentual de avaliação alcançado por cada questionamento realizado mês a mês x número de questionários mensais realizados:

Pesquisa de Satisfação do Usuário —Julho/2021		
Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"		
PERGUNTA	Nº de respostas "Ótimo" e "Bom"	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	12	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	12	100%
<b>MÉDIA MENSAL ( Total da média mensal dividido por dois)</b>		<b>100%</b>

\*Números de atendimentos USA no mês: 87. Número de usuários entrevistados no mês: 50.



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**GiM Norte/ES**  
GOVERNADOR GILBERTO CALDEIRA

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



Pesquisa de Satisfação do Usuário – Agosto/2021		
Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”		
PERGUNTA	Nº de respostas “Ótimo” e “Bom”	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	11	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	11	100%
MÉDIA MENSAL ( Total da média mensal dividido por dois)		100%

\*Números de atendimentos USA no mês: 96. Número de usuários entrevistados no mês: 11

Pesquisa de Satisfação do Usuário – Setembro/2021		
Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”		
PERGUNTA	Nº de respostas “Ótimo” e “Bom”	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	11	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	11	100%
MÉDIA MENSAL ( Total da média mensal dividido por dois)		100%

\*Números de atendimentos USA no mês: 106. Número de usuários entrevistados no mês: 11.

**2.2.3. Avaliação e Monitoramento:** A pesquisa de satisfação do usuário por meio dos questionários preenchidos alcançou média no trimestre de **100%** de amostragem sobre o total de atendimentos primários das USA, acima dos **90%** do previsto no Contrato de Gestão para o trimestre, o que equivale ao peso trimestral alcançado de **25% no trimestre avaliado**.

#### **2.4. Resolução das Reclamações:**

Resolução de Reclamações – Abril a Junho/2021				
META	Abril	Mai	Junho	MÉDIA TRIMESTRAL
Resolução de $\geq 90\%$ das queixas	90%	90%	90%	90%



<b>PESO ALCANÇADO</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>
-----------------------	------------	------------	------------	------------

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente julho, agosto e setembro/2021 e cálculos realizados pela Comissão de Fiscalização do SAMU 192.

**2.4.1. Avaliação e Monitoramento:** O quantitativo de resolução de reclamações alcançou média no trimestre de **90%** atendendo a meta de 90%, e ainda o peso trimestral alcançado foi de **25%** atendendo os **25%** do previsto no Contrato de Gestão.

**2.4.2. Hora Pessoa/Treinamento:**

2.3.3. Esse Indicador tem por finalidade medir a quantidade de horas de treinamento por empregado. Visa atender a PRT 1.010/2012 Capítulo IV artigo 11, a PRT GM/MS 2.048/2002. O objetivo é o empenho da gestão para a capacitação dos empregados por meio de treinamentos, cursos, palestras, visando à qualidade e eficácia dos atendimentos realizados. O método de cálculo compreende no *Número total de horas de formação x Número total de empregados ativos*, tendo como meta de alcance maior ou igual 2H/P de treinamento no trimestre:

<b>META TRIMESTRAL ≥2H/PESSOA</b>	<b>MÊS</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>
	<b>TOTAL DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>136</b>	<b>130</b>	<b>139</b>
	ENFERMEIRO	23	20	21
	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	48	46	51
	CONDUTOR SOCORRISTA	61	60	61
	OUTROS	3	5	6
	<b>TOTAL TREINADO</b>	<b>135</b>	<b>131</b>	<b>139</b>
	<b>MÉDIA MENSAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)</b>	<b>01h59min</b>	<b>2h01min</b>	<b>3h00min</b>
	<b>MÉDIA TRIMESTRAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)</b>	<b>02h20min</b>		

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente julho, agosto e setembro/2021 e cálculos realizados pela Comissão de Fiscalização do SAMU 192.

**2.4.4. Avaliação do Monitoramento:** O Manual de Indicadores estabelece que a média do trimestre será obtida através da somatória das medidas mensais dividido por 3. Após análise e realização de cálculos, verificou-se que a média



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**GiM Norte/ES**  
GOVERNADOR GILBERTO MENDES

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



do trimestre é de **02h20min**, não estando em consonância com o Contrato de Gestão Nº 008/2020.

### 3 QUADRO RESUMO DE DESEMPENHO - SAMU 192 – 3º TRIMESTRE/2021

INDICADOR	DESCRIÇÃO	MUNICÍPIOS	META	PESO	MÉDIA ALCANÇADA
Tempo Médio de Resposta das Unidades de Suporte Avançado (USA)	A – Primeiro ano: Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	São Mateus (perímetro Urbano)	23 min ± 2 min	20%	<b>20%</b>
	B – Primeiro ano: Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes máxima (classificação vermelho)	Demais municípios da Região Norte serão produzidos relatórios mensais com tempo de resposta de atendimento primário vermelho para construção de série histórica.	Produzir série histórica nos primeiros 12 meses.	5%	<b>5%</b>
	<b>C – Valor percentual total do indicador Tempo Médio de Resposta USA no primeiro ano.</b>			25%	<b>25%</b>
Pesquisa de Satisfação do Usuário	Nº de questionários com resposta "ÓTIMO e BOM".		Satisfação ≥90%	25%	<b>25%</b>
Resolução de Reclamações	Serão satisfatórias as tratativas apresentando: respostas completas e coerentes com a reivindicação do usuário; tratamento da causa raiz (se houve); demonstração do processo de apuração e ações corretivas adotadas e as evidências das respostas.		Resolução de ≥90% das queixas	25%	<b>25%</b>
Hora Pessoa/Treinamento	Em conforme PRT GM/MS nº2.048/2002. A média do trimestre será obtida através da somatória das médias mensais dividido por 3 (três)		≥ 2H/P	25%	<b>25%</b>

<b>TOTAL ALCANÇADO</b>	<b>100%</b>
------------------------	-------------

Fonte: Anexo Técnico III – Indicadores de Qualidade – do Contrato de Gestão Nº 008/2020 e cálculos realizados pela Comissão de Fiscalização do SAMU 192.

#### 4 CONCLUSÃO

4.1. Em conformidade com o Contrato de Gestão Nº 008/2021, Manual de Indicadores da Parte Variável e legislações vigentes, informou os resultados para as metas qualitativas, realizadas pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 – sob gestão do Instituto Jurídico para Efetivação da Cidadania – AVANTE SOCIAL, no trimestre.

4.1.2. Considerando o item 1.9 do Anexo Técnico II Sistemas de Pagamento do Contrato de Gestão Nº 008/2020, conforme segue:

1.9. A avaliação da parte variável será realizada trimestralmente, contados a partir do segundo mês de celebração do contrato, podendo gerar um ajuste financeiro **a menor** nos meses subsequentes a cada trimestre, dependendo do percentual de alcance dos indicadores, pelo **SAMU 192**.

4.1.3. A Comissão de Fiscalização do Contrato de Gestão do SAMU 192 opina pela realização de ajuste financeiro a menor da parcela variável referente aos indicadores qualitativos, tendo em vista que a média alcançada no trimestre avaliado, conforme pesos de cada item avaliado, foi de **100%**. Portanto conforme peso ponderal apurado no trimestre de **100%**, não será necessária aplicação de ajuste financeiro a menor.

QUADRO DE AJUSTE FINANCEIRO		
INDICADOR	PESO	MÉDIA DAS METAS ALCANÇADAS NO TRIMESTRE
Tempo Médio de Resposta	25%	25%
Pesquisa de Satisfação	25%	25%
Resolução de Reclamações	25%	25%
Hora Pessoa Treinamento	25%	25%



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**CIM Norte/ES**

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>VALOR VARIÁVEL NO TRIMESTRE</b>		<b>R\$ 218.717,16</b>
<b>AJUSTE FINANCEIRO NECESSÁRIO</b>		<b>R\$ 0,00</b>

Fonte: Cálculos realizados pela Comissão de Fiscalização do SAMU 192.

Encaminhamos para ciência e possíveis providências.

Atenciosamente,

  
**RAIANE ALVES MILANEZ**

Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão Nº 008/2021  
**PORTARIA CIM NORTE/ES Nº 015 – P, 30 DE JUNHO DE 2021.**  
Coordenadora Administrativa SAMU 192

  
**FELIPE BARBOSA DOS SANTOS**

Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão Nº 008/2021  
**PORTARIA CIM NORTE/ES Nº 015 – P, 30 DE JUNHO DE 2021.**  
Responsável Técnico de Enfermagem SAMU 192

  
**ADALTO EZIDIO**

Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão Nº 008/2021  
**PORTARIA CIM NORTE/ES Nº 015 – P, 30 DE JUNHO DE 2021.**  
Supervisor Contábil SAMU 192





SAMU  
192

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE  
GESTÃO Nº 008/2020.

PARECER Nº 01, DE 13 DE JANEIRO DE 2022

A Comissão de Monitoramento e Avaliação, em cumprimento as suas atribuições previstas no Contrato de Gestão Nº 008/2020, reuniu-se aos seis (13) dias do mês de janeiro (01) do ano de dois mil e vinte e dois (2022), às treze horas (13:00), na Sede do Cim Norte/ES, Estado do Espírito Santo, para apreciação Trimestral das Metas Qualitativas do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, referente ao terceiro trimestre de 2021, após esclarecimentos prestados pelo Responsável Técnico de Enfermagem do SAMU 192, Superintendente Executivo e Supervisão Contábil do SAMU 192, pertinentes as metas do período analisado, os membros da Comissão tomaram as seguintes decisões: **Item 01 – Apreciação das Metas Qualitativas do Terceiro Trimestre do exercício de 2021:** Após análise dos relatórios mensais e demais documentos apresentados, e ainda, diante dos esclarecimentos prestados pelo Responsável Técnico de Enfermagem do SAMU 192, Superintendente Executivo e Supervisão Contábil do SAMU 192, pertinentes aos números apresentados em cada um dos indicadores pertinente às metas qualitativas do período analisado, os membros desta comissão decidem por unanimidade aprovou as seguintes deliberações: **a)** Recomendar que no próximo período analisado sejam realizadas reuniões mensais e posteriormente uma reunião para análise do relatório trimestral; **b)** Recomendar que a Assembleia Geral do CIM NORTE/ES avalie e decida sobre a manutenção da redação da pergunta de número 5 (O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?) no sentido de que os usuários ao responderem ao questionamento avaliem o tempo de espera a partir do momento do envio da ambulância pela Organização Social Contratada pelo CIM NORTE/ES e não seja induzido ao erro avaliando o tempo de espera a partir do início da ligação para a Central de Regulação do SAMU 192, contratada pela SESA/ES. **c)** Recomendar que nos treinamentos e capacitações realizadas em “plataformas online”, cada funcionário do SAMU NORTE contratado pela Organização Social, participe com seu próprio usuário e não em grupos de pessoas utilizando apenas um usuário, recomendar também que os participantes mantenham a câmera aberta durante todo treinamento ou capacitação. **d)** Recomendar que a Assembleia Geral do CIM NORTE/ES avalie e decida possível inclusão de metas para o tempo resposta das Unidades de Suporte Avançado – USA dos municípios de Montanha e Nova Venécia no perímetro urbano e ainda, inclusão de metas para as Unidades de Suporte Básico – USB no perímetro urbano, de todos os municípios do SAMU NORTE, tendo como base a série histórica construída ao longo dos primeiros 12 meses de execução do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192.



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



e) Os membros desta comissão decidem por homologar na íntegra o Relatório de Avaliação Mensal e Trimestral de Metas Qualitativas do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 e, neste sentido, decidiram atribuir à Contratada denominada AVANTE SOCIAL a nota de avaliação média do trimestre de julho/2021 a setembro/2021 no peso ponderal de 100%.

Nova Venécia/ES, 13 de janeiro de 2022.

  
**IVAN DOMINGOS SILVESTRE**

Coordenador da Comissão de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão do SAMU 192  
Secretário Municipal de Saúde de Pinheiros/ES

  
**AMANDA CORDEIRO DE OLIVEIRA CABRAL**

Membro da Comissão de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão do SAMU 192  
Enfermeira (Representante do CIM NORTE/ES)

  
**RAFAEL TARTAGLIAS PARTELLI**

Membro da Comissão de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão do SAMU 192  
Chefe do Núcleo/CRE (Representante da SESA/ES)

  
**ELIAS COLOMBI JUNIOR**

Membro da Comissão de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão do SAMU 192  
Chefe do Núcleo de Regulação e Acesso (Representante da SESA/ES)