



**SAMU
192**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

CIM Norte/ES
CONSORCIO INTERMUNICIPAL 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, 16 de fevereiro de 2022.

CONTRATO DE GESTÃO: 008/2020

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 157/2020

PERÍODO: OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 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 – Outubro a Dezembro/2021				
MUNICÍPIOS	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	MÉDIA
São Mateus	09min30s	14min10s	11min40s	12min00s
Montanha	09min15s	05min15s	05min03s	06min44s
Nova Venécia	08min00s	05min57s	08min08s	07min21s
MÉDIA	09min21s	08min27s	08min17s	08min55s

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente outubro, novembro e dezembro/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 **288** atendimentos das Unidades de Suporte Avançado - USA e **1.808** atendimentos das Unidades de Suporte Básico – USB no trimestre. No trimestre de outubro a dezembro de 2021, o indicador Tempo Médio de Resposta do município de São Mateus em ocorrências com recurso USA no perímetro urbano foi de **12min00s**, 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 — Outubro a Dezembro/2021				
Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"				
PERGUNTA	Outubro	Novembro	Dezembro	MÉDIA TRIMESTRAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	100%	100%	100%	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?				
PESO ALCANÇADO	25%	25%	25%	25%

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente outubro, novembro e dezembro/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 — Outubro/2021		
Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"		
PERGUNTA	Nº de respostas "Ótimo" e "Bom"	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	09	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	09	100%
MÉDIA MENSAL (Total da média mensal dividido por dois)		100%

*Números de atendimentos USA no mês: 106. Número de usuários entrevistados no mês: 09.



Pesquisa de Satisfação do Usuário – Novembro/2021 Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”		
PERGUNTA	Nº de respostas “Ótimo” e “Bom”	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	09	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	09	100%
MÉDIA MENSAL (Total da média mensal dividido por dois)		100%

*Números de atendimentos USA no mês: 85. Número de usuários entrevistados no mês: 9

Pesquisa de Satisfação do Usuário – Dezembro/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%
MÉDIA MENSAL (Total da média mensal dividido por dois)		100%

*Números de atendimentos USA no mês: 115. Número de usuários entrevistados no mês: 12.

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 – Outubro a Dezembro/2021				
META	Outubro	Novembro	Dezembro	MÉDIA TRIMESTRAL
Resolução de $\geq 90\%$ das queixas	90%	90%	90%	90%



PESO ALCANÇADO	25%	25%	25%	25%
-----------------------	------------	------------	------------	------------

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente outubro, novembro e dezembro/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:

META TRIMESTRAL ≥2H/PESSOA	MÊS	Outubro	Novembro	Dezembro
	TOTAL DE FUNCIONÁRIOS	137	138	133
	ENFERMEIRO	20	21	18
	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	50	49	49
	CONDUTOR SOCORRISTA	61	60	57
	OUTROS	6	6	6
	TOTAL TREINADO	137	136	130
	MÉDIA MENSAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)	02h35min	2h16min	2h56min
MÉDIA TRIMESTRAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)	02h36min			

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente outubro, novembro e dezembro/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

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



do trimestre é de **02h36min**, 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%	20%
	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%	5%
	C – Valor percentual total do indicador Tempo Médio de Resposta USA no primeiro ano.			25%	25%
Pesquisa de Satisfação do Usuário	Nº de questionários com resposta "ÓTIMO e BOM".		Satisfação ≥90%	25%	25%
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%	25%
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%	25%



TOTAL ALCANÇADO	100%
------------------------	-------------

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 **não** 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

GiM Norte/ES
GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



TOTAL	100%	100%
VALOR VARIÁVEL NO TRIMESTRE		R\$ 213.951,41
AJUSTE FINANCEIRO NECESSÁRIO		R\$ 0,00

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 N° 008/2021
PORTARIA CIM NORTE/ES N° 015 – P, 30 DE JUNHO DE 2021.
Coordenadora Administrativa SAMU 192


FELIPE BARBOSA DOS SANTOS

Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão N° 008/2021
PORTARIA CIM NORTE/ES N° 015 – P, 30 DE JUNHO DE 2021.
Responsável Técnico de Enfermagem SAMU 192


ADALTO EZIDIO

Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão N° 008/2021
PORTARIA CIM NORTE/ES N° 015 – P, 30 DE JUNHO DE 2021.
Supervisor Contábil SAMU 192



SAMU
192

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

CIM Norte/ES

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



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

PARECER Nº 03, DE 23 DE MARÇO DE 2022

A Comissão de Monitoramento e Avaliação, em cumprimento as suas atribuições previstas no Contrato de Gestão Nº 008/2020, reuniu-se aos vinte e três (23) dias do mês de março (03) do ano de dois mil e vinte e dois (2022), às treze horas e trinta minutos (13:30), 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 quarto trimestre de 2021, após esclarecimentos prestados pela Coordenação Administrativa do SAMU 192 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 Quarto 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 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 aprovar as seguintes deliberações: **a)** Recomendar equipe técnica do SAMU 192 no CIM NORTE/ES a solicitar a Secretaria de Estado da Saúde relatórios com o tempo de regulação de cada atendimento referente ao exercício de 2021. **b)** Recomendar a Assembleia Geral do CIM NORTE/ES a incluir como meta no Contrato de Gestão Nº 08/2020 celebrado entre o CIM NORTE/ES e Organização Social Contratada o tempo resposta médio para as Unidades de Suporte Avançado dos municípios de Nova Venécia e Montanha, a partir do estudo da série história construída no primeiro ano de execução do SAMU 192 na Região Norte. **c)** 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 outubro/2021 a dezembro/2021 no peso ponderal de 100%.

Nova Venécia/ES, 23 de março de 2022.


ROGÉRIO VIEIRA

Membro da Comissão de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão do SAMU 192
Secretário Municipal de Saúde de Boa Esperança/ES



**SAMU
192**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

CIM Norte/ES
Comissão Municipal de Saúde Norte em Espírito Santo

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



SUS

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)

ZENAIDE SANTANA

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)