



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



## **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, 30 de junho de 2021

**CONTRATO DE GESTÃO: 008/2020**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO: 157/2020**

**PERÍODO: JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/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;

1.1.1. Considerando que o Consórcio emitiu ordem de serviço no dia 06 de novembro de 2021 e considerando que o período de pré ativação foi estendido até 17 de janeiro de 2021, tendo em vista que somente nesta data foi possível o início das atividades da Regulação do SAMU pela entidade contratada pela Secretaria Estadual de Saúde do Espírito Santo – SESA/ES.

1.1.2. Tendo início efetivo da parte assistencial (atendimento à população) no dia 18 de janeiro de 2021.

1.2. A Coordenação Administrativa e Coordenação Assistencial 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 – Janeiro a Março/2021				
MUNICÍPIOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	MÉDIA
São Mateus	15min46s	10min56s	10min53s	12min18s
Montanha	19min20s	11min16s	07min26s	12min54s
Nova Venécia	07min23s	14min55s	07min12s	10min03s
<b>MÉDIA</b>	<b>13min96s</b>	<b>12min09s</b>	<b>08min30s</b>	<b>11min58s</b>

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente janeiro, fevereiro e março/2021 e cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

2.1.3. AVALIAÇÃO: conforme relatórios enviados pelo Instituto Jurídico Para Efetivação da Cidadania houve um total de **201** atendimentos das Unidades de Suporte Avançado - USA e **1.101** atendimentos das Unidades de Suporte Básico – USB no trimestre. No trimestre de janeiro a março de 2021, o

indicador Tempo Médio de Resposta do município de São Mateus em ocorrências com recurso USA foi de **12min18s**, estando em consonância com o Contrato de Gestão N° 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 N° 008/2020. O indicador apresenta os seguintes resultados para o trimestre:

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário – Janeiro a Março/2021</b>				
<b>Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"</b>				
<b>PERGUNTA</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>MÉDIA TRIMESTRAL</b>
<b>4) O atendimento da equipe da ambulância foi?</b>				
<b>5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?</b>	90%	90%	89,39%	<b>89,79%</b>
<b>PESO ALCANÇADO</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>24,83%</b>	<b>24,94%</b>

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente janeiro, fevereiro e março/2021 e cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

2.2.2. Avaliação e Monitoramento: O quantitativo de questionários completos alcançou média no trimestre de **89,79%** de amostragem sobre o total de atendimentos primários das USA, abaixo dos **90%** do previsto no Contrato de Gestão para o trimestre, e ainda o peso trimestral alcançado foi de **24,94%** abaixo dos **25%** do previsto no Contrato de Gestão.

**2.3. Resolução das Reclamações:**

Resolução de Reclamações – Janeiro a Março/2021				
META	Janeiro	Fevereiro	Março	MÉDIA TRIMESTRAL
Resolução de ≥90% das queixas	90%	90%	90%	<b>90%</b>
<b>PESO ALCANÇADO</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente janeiro, fevereiro e março/2021 e cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

**2.3.1. 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.

**2.3.2. 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	Janeiro	Fevereiro	Março
	<b>TOTAL DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>138</b>	<b>131</b>	<b>137</b>
	ENFERMEIRO	19	19	22
	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	42	43	49
	CONDUTOR SOCORRISTA	51	52	60
	OUTROS	-	-	1
	<b>TOTAL TREINADO</b>	<b>112</b>	<b>114</b>	<b>132</b>
	<b>MÉDIA MENSAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)</b>	<b>29h21min</b>	<b>3h01min</b>	<b>3h29min</b>
	<b>MÉDIA TRIMESTRAL (HORA</b>	<b>12h23min</b>		



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**CIM Norte/ES**  
CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



**PESSOA TREINAMENTO)**

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente janeiro, fevereiro e março/2021 e cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

2.3.4. 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 do trimestre é de **12h23min**, estando em consonância com o Contrato de Gestão N° 008/2020.

**3 QUADRO RESUMO DE DESEMPENHO - SAMU 192 – 1º 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>24,94%</b>
Resolução de Reclamações	Serão satisfatórias as tratativas apresentando: respostas completas e coerentes com a reivindicação do		Resolução de ≥90% das	25%	<b>25%</b>



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**CIM** Norte/ES  
Comitê Gestor do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



	usuário; tratamento da causa raiz (se houve); demonstração do processo de apuração e ações corretivas adotadas e as evidências das respostas.	queixas		
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>99,94%</b>

Fonte: Anexo Técnico III – Indicadores de Qualidade – do Contrato de Gestão Nº 008/2020 e cálculos realizados pela Equipe de Monitoramento.

## 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 **99,94%**. Portanto conforme pesa ponderal apurado no trimestre de **99,94%** o ajuste financeiro a menor deverá ser no valor total trimestral de **R\$ 131,23** (cento e trinta e um reais e vinte e três centavos), conforme descrito no quadro a seguir:



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**CIM Norte/ES**  
Coletânea de Informações e Serviços de Emergência

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



**SUS**

<b>QUADRO DE AJUSTE FINANCEIRO</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>PESO</b>	<b>MÉDIA DAS METAS ALCANÇADAS NO TRIMESTRE</b>
Tempo Médio de Resposta	25%	25%
Pesquisa de Satisfação	25%	24,94%
Resolução de Reclamações	25%	25%
Hora Pessoa Treinamento	25%	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>99,94%</b>
<b>VALOR VARIÁVEL NO TRIMESTRE</b>		<b>R\$ 218.717,16</b>
<b>AJUSTE FINANCEIRO NECESSÁRIO</b>		<b>R\$ 131,23</b>

Fonte: Cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

Encaminhamos para ciência e possíveis providências.

Atenciosamente,

  
**Raiane Alves Milanez**

Coordenadora Administrativa SAMU192  
CIM NORTE/ES

  
**Felipe Barbosa dos Santos**

Responsável Técnico de Enfermagem  
CIM NORTE/ES



SAMU  
192

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

CIM Norte/ES  
Conselho Público de Saúde do Espírito Santo

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



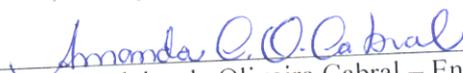
SUS

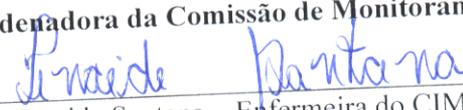
COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO CONTRATO DE  
GESTÃO Nº 008/2020.

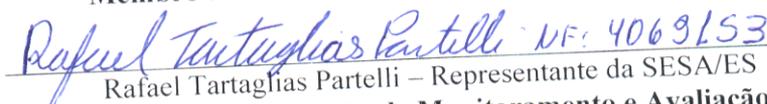
PARECER Nº 01, DE 06 DE JULHO DE 2021

A Comissão de Monitoramento e Avaliação, em cumprimento as suas atribuições previstas no Contrato de Gestão Nº 008/2020, reuniu-se aos seis (06) dias do mês de julho (07) do ano de dois mil e vinte e um (2021), às nove horas e trinta minutos (09:30), 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 primeiro trimestre de 2021, após esclarecimentos prestados pela Coordenação Administrativa SAMU, Responsável Técnico de Enfermagem do SAMU, superintendente executiva e assessoria de gestão do CIM NORTE/ES, pertinentes as metas do período analisado, os membros da Comissão tomaram as seguintes decisões: **Item 01 – Apreciação das Metas Qualitativas do Primeiro Trimestre do exercício de 2021:** Após análise dos relatórios mensais e demais documentos apresentados, e ainda, diante dos esclarecimentos prestados pela Coordenação Administrativa SAMU, Responsável Técnico de Enfermagem do SAMU, superintendente executiva e assessoria de gestão do CIM NORTE/ES, pertinentes aos números apresentados em cada um dos indicadores pertinente às metas qualitativas do período analisado, 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 janeiro/2021 a março/2021 no peso ponderal de 99,94%, com ajuste financeiro a menor a ser aplicado sobre o valor da parte variável mensal.

Nova Venécia/ES, 06 de julho de 2021.

  
Amanda Cordeiro de Oliveira Cabral – Enfermeira do CIM NORTE/ES  
Coordenadora da Comissão de Monitoramento e Avaliação

  
Zenaide Santana – Enfermeira do CIM NORTE/ES  
Membro da Comissão de Monitoramento e Avaliação

  
Rafael Tartaglias Partelli – Representante da SESA/ES  
Membro da Comissão de Monitoramento e Avaliação