



**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, 03 de agosto de 2021

CONTRATO DE GESTÃO: 008/2020

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 157/2020

PERÍODO: ABRIL, MAIO E JUNHO/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 – Abril a Junho/2021				
MUNICÍPIOS	ABRIL	MAIO	JUNHO	MÉDIA
São Mateus	11min06s	12min41s	06min21s	10min29s
Montanha	11min17s	05min30s	04min50s	07min39s
Nova Venécia	06min42s	15min05s	05min31s	09min32s
MÉDIA	09min55s	11min32s	05min34s	09min00s

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente abril, maio e junho/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 **310** atendimentos das Unidades de Suporte Avançado - USA e **1.456** atendimentos das Unidades de Suporte Básico – USB no trimestre. No trimestre de abril a junho de 2021, o indicador Tempo Médio de Resposta do município de São Mateus em ocorrências com recurso USA no perímetro urbano foi de **10min29s**, 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 Nº 008/2020. O indicador apresenta os seguintes resultados para o trimestre:

Pesquisa de Satisfação do Usuário –Abril a Junho/2021				
Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"				
PERGUNTA	Abril	Maió	Junho	MÉDIA TRIMESTRAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	98%	91,72%	93,54%	94,42%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?				
PESO ALCANÇADO	25%	25%	25%	25%

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente abril, maio e junho/2021 e cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

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:



**SAMU
192**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Pesquisa de Satisfação do Usuário –Abril /2021 Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”		
PERGUNTA	Nº de respostas “Ótimo” e “Bom”	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	50	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	48	96%
MÉDIA MENSAL (Total da média mensal dividido por dois)		98%

*Números de atendimentos USA no mês: 103. Número de usuários entrevistados no mês: 50.

Pesquisa de Satisfação do Usuário –Maio /2021 Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”		
PERGUNTA	Nº de respostas “Ótimo” e “Bom”	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	67	98,52%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	57	83,82%
MÉDIA MENSAL (Total da média mensal dividido por dois)		91,72%

*Números de atendimentos USA no mês: 102. Número de usuários entrevistados no mês: 68.

Pesquisa de Satisfação do Usuário –Junho /2021 Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”		
PERGUNTA	Nº de respostas “Ótimo” e “Bom”	MÉDIA MENSAL
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	62	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	54	87,09%
MÉDIA MENSAL (Total da média mensal dividido por dois)		93,54%

*Números de atendimentos USA no mês: 105. Número de usuários entrevistados no mês: 62.

2.2.3. Avaliação e Monitoramento: A pesquisa de satisfação do usuário por meio dos questionários preenchidos alcançou média no trimestre de **94,42%** 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%
PESO ALCANÇADO	25%	25%	25%	25%

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente abril, maio e junho/2021 e cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

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	Abril	Maio	Junho
	TOTAL DE FUNCIONÁRIOS	135	139	139
	ENFERMEIRO	-	19	22
	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	-	43	49
	CONDUTOR SOCORRISTA	-	52	60
	OUTROS	-	-	1
	TOTAL TREINADO	0	130	133
	MÉDIA MENSAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)	00h00min	3h44min	1h55min
	MÉDIA TRIMESTRAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)	01h53min		

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente abril, maio e junho/2021 e cálculos realizados pela Coordenação Administrativa do SAMU no CIM NORTE/ES.

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 do trimestre é de **01h53min**, não estando em consonância com o Contrato de Gestão Nº 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%	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	Produzir série histórica nos primeiros 12 meses.	5%	5%



		construção de série histórica.			
	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 $\geq 90\%$	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 $\geq 90\%$ 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)	$\geq 2H/P$	25%	23,54%	
TOTAL ALCANÇADO					98,54%

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:



**SAMU
192**



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 **98,54%**. Portanto conforme peso ponderal apurado no trimestre de **98,54%** o ajuste financeiro a menor deverá ser no valor total trimestral de **R\$ 3.193,27** (três mil, cento e noventa e três reais e vinte e sete centavos), conforme descrito no quadro a seguir:


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%	23,54%
TOTAL	100%	98,54%
VALOR VARIÁVEL NO TRIMESTRE		R\$ 218.717,16
AJUSTE FINANCEIRO NECESSÁRIO		R\$ 3.193,27

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



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



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

PARECER Nº 02, DE 18 DE AGOSTO DE 2021

A Comissão de Monitoramento e Avaliação, em cumprimento as suas atribuições previstas no Contrato de Gestão Nº 008/2020, reuniu-se aos dezoito (18) dias do mês de agosto (08) 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 ao segundo 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 abril/2021 a junho/2021 no peso ponderal de 98,54%, com ajuste financeiro a menor a ser aplicado sobre o valor da parte variável mensal. A Comissão ressaltou que a percepção em relação a pergunta de número 5 (O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?) é no sentido de que os usuários ao responderem ao questionamento estão avaliando o tempo de espera a partir do início da ligação para a Central de Regulação. Ou seja, estão avaliando os dois serviços prestados: sendo o primeiros pela Central de Regulação, por meio de Organização Social contratada pela SESA/ES e o segundo, o tempo do envio da ambulância pela Organização Social contratada pelo CIM NORTE/ES. Neste sentido, sugerimos que a Comissão de Monitoramento avalie e decida sobre a manutenção da redação do questionamento ou sua alteração afim de que seja possível ao usuário avaliar apenas o serviço que é contratado pelo CIM NORTE/ES, ou seja tempo de envio da ambulância a partir do acionamento da mesma pela Central da Regulação. Sugerimos também, que ainda dentro do primeiro ano de contrato sejam estabelecidas metas no Indicador “Tempo Médio de Resposta” a todos os municípios que possuem recursos USA – Unidade de Suporte



**SAMU
192**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

CIM Norte/ES
COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Avançado, sendo eles: Nova Venécia e Montanha, tendo em vista que atualmente só existe meta estabelecida para o município de São Mateus e estabelecer metas também a todos os municípios que possuem recursos USB – Unidade de Suporte Básico, sendo eles: Boa Esperança, Conceição da Barra, Jaguaré, Montanha, Mucurici, Nova Venécia, Pedro Canário, Pinheiros, Ponto Belo, São Mateus e Vila Pavão, utilizando como parâmetro para definição do tempo médio de resposta a série histórica construída até a presente data, a meta será estabelecida apenas para o perímetro urbano dentro do primeiro ano de contrato.

Nova Venécia/ES, 18 de agosto 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