



**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, 25 de julho de 2022.

**CONTRATO DE GESTÃO: 008/2020**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO: 157/2020**

**PERÍODO: ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2022.**

### **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.

<b>Tempo Médio de Resposta das USA – Abril a Junho/2022</b>				
<b>MUNICÍPIOS</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>São Mateus</b>	07min22s	12min22s	12min04s	10min36s
<b>Montanha</b>	04min38s	09min14s	11min44s	08min32s
<b>Nova Venécia</b>	06min04s	14min54s	07min08s	09min22s
<b>MÉDIA</b>	<b>06min28s</b>	<b>12min20s</b>	<b>10min19s</b>	<b>09min30s</b>

*Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente abril, maio e junho/2022 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 **300** atendimentos das Unidades de Suporte Avançado - USA e **1.489** atendimentos das Unidades de Suporte Básico – USB no trimestre. No trimestre de abril a junho de 2022, **totalizando 1.789 atendimentos no segundo trimestre de 2022**, o indicador Tempo Médio de Resposta do município de São Mateus em ocorrências com recurso USA no perímetro urbano foi de **10min36s**, estando em consonância com o Contrato de Gestão Nº 008/2020.

## **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:

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário – Abril a Junho/2022</b>				
<b>Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"</b>				
<b>PERGUNTA</b>	<b>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>	<b>MÉDIA TRIMESTRAL</b>
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	100%	100%	100%	<b>100%</b>
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 abril, maio e junho/2022 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:

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário – Abril/2022</b>		
<b>Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"</b>		
<b>PERGUNTA</b>	<b>Nº de respostas "Ótimo" e "Bom"</b>	<b>MÉDIA MENSAL</b>
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	10	<b>100%</b>
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	10	<b>100%</b>
<b>MÉDIA MENSAL ( Total da média mensal dividido por dois)</b>		<b>100%</b>

\*Números de atendimentos USA no mês: 94. Número de usuários entrevistados no mês: 10.



<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário - Maio/2022</b> <b>Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"</b>		
<b>PERGUNTA</b>	<b>Nº de respostas "Ótimo" e "Bom"</b>	<b>MÉDIA MENSAL</b>
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: 118. Número de usuários entrevistados no mês: 12

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário – Junho/2022</b> <b>Satisfeitos: Respostas "Ótimo" e "Bom"</b>		
<b>PERGUNTA</b>	<b>Nº de respostas "Ótimo" e "Bom"</b>	<b>MÉDIA MENSAL</b>
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	09	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	09	100%
<b>MÉDIA MENSAL ( Total da média mensal dividido por dois)</b>		<b>100%</b>

\*Números de atendimentos USA no mês: 88. 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:**

<b>Resolução de Reclamações – Abril a Junho/2022</b>				
<b>META</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>MÉDIA TRIMESTRAL</b>
Resolução de $\geq 90\%$ 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 Abril, Maio e Junho/2022 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>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>
	<b>TOTAL DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>132</b>	<b>135</b>	<b>131</b>
	ENFERMEIRO	19	21	19
	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	46	48	48
	CONDUTOR SOCORRISTA	58	59	56
	OUTROS	6	6	6
	<b>TOTAL TREINADO</b>	<b>129</b>	<b>134</b>	<b>129</b>
	<b>MÉDIA MENSAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)</b>	<b>03h53min</b>	<b>3h28min</b>	<b>2h37min</b>
	<b>MÉDIA TRIMESTRAL (HORA PESSOA TREINAMENTO)</b>	<b>03h19min</b>		

Fonte: Relatórios de avaliação mensal referente Abril, Maio e Junho/2022 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 do trimestre é de **03h19min**, estando em consonância com o Contrato de Gestão Nº 008/2020.



**3 QUADRO RESUMO DE DESEMPENHO - SAMU 192 – 2º TRIMESTRE/2022**

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%
	<b>C – Valor percentual total do indicador Tempo Médio de Resposta USA no primeiro ano.</b>				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%
<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 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.

<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%	25%
Resolução de Reclamações	25%	25%
Hora Pessoa Treinamento	25%	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>VALOR VARIÁVEL NO TRIMESTRE</b>		<b>R\$ 204.419,91</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.



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**CIM NORTE/ES**  
COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



Atenciosamente,

  
**RAIANE ALVES MILANEZ**

Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão Nº 008/2020  
**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 008/2020  
**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 008/2020  
**PORTARIA CIM NORTE/ES Nº 015 – P, 30 DE JUNHO DE 2021.**  
Supervisor Contábil SAMU 192





**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**



Conselho de Administração  
do Consórcio SAMU



**SUS**

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

**PARECER Nº 06, DE 08 DE AGOSTO DE 2022**

A Comissão de Monitoramento e Avaliação, em cumprimento as suas atribuições previstas no Contrato de Gestão Nº 008/2020, reuniu-se aos oito (08) dias do mês de agosto (08) do ano de dois mil e vinte e dois (2022), às dez horas (10:00), por meio de teleconferência, para apreciação Trimestral das Metas Qualitativas do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, referente ao primeiro e segundo trimestres de 2022, após esclarecimentos prestados pela Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão Nº 008/2020, pertinentes as metas dos períodos analisados, os membros da Comissão tomaram as seguintes decisões: **Item 01 – Apreciação das Metas Qualitativas do Primeiro e Segundo Trimestres do exercício de 2022:** Após análise dos relatórios mensais e demais documentos apresentados, e ainda, diante dos esclarecimentos prestados pela Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do Contrato de Gestão Nº 008/2020, pertinentes aos números apresentados em cada um dos indicadores pertinente às metas qualitativas dos períodos analisados, os membros desta comissão decidem por unanimidade aprovar a seguinte deliberação: a) os membros desta comissão decidem por homologar na íntegra os Relatórios 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 primeiro e segundo trimestres de 2022, no peso ponderal de 100%. **Item 02 – Ratificação do equilíbrio econômico-financeiro dos valores constantes do Contrato de Gestão Nº 08/2020, por meio do índice de correção IPCA, para custeio do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192:** Foi levado à apreciação da Assembleia Geral do CIM NORTE/ES pedido de alteração dos valores do contrato de gestão firmado com a organização social selecionada para a gestão do SAMU nos municípios do CIM NORTE/ES, e solicitado atualização e apostilamento do “Plano de Trabalho para Execução do SAMU 192”, e ainda, reajuste do valor per capita da portaria de cofinanciamento estadual do SAMU (Decreto 4.548/2019) para o valor de R\$ 2,77, tendo em vista a alteração do custo de execução do SAMU, sendo o mesmo aprovado por unanimidade pela Assembleia Geral, conforme ATA Nº. 05/2022 DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA ASSEMBLEIA GERAL E CÂMARA SECTORIAL DE SAÚDE DO CONSÓRCIO PÚBLICO DA REGIÃO NORTE DO E.S, que segue anexo ao presente parecer. Após ter tomado conhecimento os membros desta comissão decidem por unanimidade aprovar a seguinte deliberação: a) os membros desta comissão decidem por ratificar a decisão da

RAFAEL  
TARTAGLIA  
S  
PARTELLI:10  
201779773  
Assinado de forma digital por RAFAEL TARTAGLIA S  
PARTELL:10201773  
Dados: 2022.08.08 16:09:02 -03'00'

RAFAEL TARTAGLIA S

CPF: 000.000.000-00

ROGERIO VIEIRA DA SILVA 08899607715

Assinado digitalmente por ROGERIO VIEIRA DA SILVA 08899607715  
Data: 2022.08.08 13:24:05 -03'00'

Endereço: Rodovia XV de Novembro, 420 – São Francisco – Nova Venécia/ES  
CNPJ: 03.008.926/0001-11 – Tel (27) 3752 4460 E-mail: [cimnorte@gmail.com](mailto:cimnorte@gmail.com)



**SAMU  
192**

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

**CIM NORTE/ES**

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO



**SUS**

Assembleia Geral do CIM NORTE/ES realizada no dia 22 de julho de 2022, referente ao reajuste e reequilíbrio de valores do Contrato de Gestão nº 08/2020, na forma e condições previstos no referido contrato, passando o valor per capita do custeio do SAMU para R\$ 2,77, conforme ATA Nº. 05/2022 DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA ASSEMBLEIA GERAL E CÂMARA SETORIAL DE SAÚDE DO CONSÓRCIO PÚBLICO DA REGIÃO NORTE DO E.S.

Nova Venécia/ES, 08 de agosto de 2022.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
RUA GENERAL  
SANT'AGUIDA DO NASCIMENTO  
NOVA VENÉCIA - ES  
CEP: 51200-000

**IVAN SILVESTRE**

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

ROGERIO VIEIRA  
DA  
SILVA:98599607715

Assinado digitalmente  
por ROGERIO VIEIRA  
DA SILVA:98599607715  
Data: 2022.08.08  
13:24:24 -0300

**ROGÉRIO VIEIRA**

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

**MARCOS COUTINHO SANT'AGUIDA DO NASCIMENTO**

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

**DIANA TEIXEIRA ARAIS FERREIRA**

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)

RAFAEL TARTAGLIAS  
PARTELLI:10201779  
773

Assinado de forma digital  
por RAFAEL TARTAGLIAS  
PARTELLI:10201779773  
Dados: 2022.08.08 16:10:10  
-03'00'

Endereço: Rodovia XV de Novembro, 420 – São Francisco – Nova Venécia/ES  
CNPJ: 03.008.926/0001-11– Tel (27) 3752 4460 E-mail: [cimnorte@gmail.com](mailto:cimnorte@gmail.com)