



**CONSÓRCIO  
PÚBLICO**  
REGIÃO POLO SUL

*"Integrando os Municípios da região sul capixaba visando à eficiência  
da gestão em saúde".*

---

# **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU/192**

## **CONSÓRCIO CIM POLO SUL**

### **Janeiro, fevereiro e março 2023.**

**Mimoso do Sul/ES, 28 de agosto de 2023**



---

Mimoso do Sul/ES, 28 de agosto de 2023.

Contrato nº. 007/2020

Processo nº. 126/2020

Edital 001/2020

Período da Prestação de Contas: **janeiro, fevereiro e março de 2023.**

Nome da contratante: CONSÓRCIO CIM POLO SUL

CNPJ: 02722566000152

E-mail: samu@cimpolosul.es.gov.br

Telefone: (28) 3555-1990 / (28) 99917 2278

Objeto da parceria: Contrato de gestão referente ao gerenciamento, operacionalização e execução das ações e atividades do serviço móvel de Urgência - SAMU 192/2023.

## **MONITORAMENTO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE – SAMU 192**

### **Relatório de Execução das Metas**

**REFERÊNCIA LEGAL, a PORTARIA CIM POLO SUL/SAMU 192 Nº 09 -P DE 22 DE AGOSTO DE 2023** que trata a composição da Comissão de Monitoramento e Avaliação para fiscalização do Contrato de Gestão nº 007/2020, o **Contrato de Gestão nº. 007/ 2020, Processo** gerenciados por **INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL**, e nos termos dos artigos 29, 31 e 32 da Lei Complementar Estadual nº 489, de 22 de julho de 2009 e 4º, 5º, 6º e 23º do Decreto 2.484-R, de Março de 2010 e Instrução Normativa 042/2017 de 15/08/2017.



## 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

CONSIDERANDO **CONTRATO DE GESTÃO: nº. 007/ 2020** Contrato que entre si celebram o **CONSÓRCIO PÚBLICO DA REGIÃO POLO – CIM POLO SUL**, e a **INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL**, qualificada como Organização Social para regulamentar o gerenciamento, operacionalização e execução das ações do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU 192 na região sul, exceto Central de Regulação e Transporte Aeromédico.

As supervisoras Assistenciais – SAMU 192 do **CONSÓRCIO PÚBLICO DA REGIÃO POLO – CIM POLO SUL** elaborou este documento para a demonstração de desempenho do SAMU 192, comprovando o cumprimento das metas dos Indicadores de Qualidade e Quantidade vigentes no Contrato, com base nos dados dos relatórios enviados pelo **INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL** e o Sistema VELPs. A finalidade desse relatório é demonstrar o desempenho do SAMU 192, as quais são utilizadas para medir a qualidade da assistência prestada ao usuário e aspectos relacionados à efetividade da gestão e desempenho da unidade. Os indicadores aqui pactuados terão efeito financeiro direto se necessário, observando-se as Leis e Portarias descritas no contrato citado acima. Para elaboração foram utilizados os dados dos relatórios mensais enviados pelo Instituto Jurídico para Efetivação da Cidadania e Saúde – Avante Social SAMU, bem como utilizado a metodologia em conformidade com o Anexo Técnico III - Indicadores de Qualidade - do Convênio Nº 007/2018 e na metodologia descrita no documento “Manual de Indicadores para a Parte Variável” do SAMU 192.

### **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO DO 1º TRIMESTRE de 2023.**

#### **1. INDICADORES DE QUANTIDADE - DEMONSTRAÇÃO DO DESEMPENHO.**



Estão avaliados os serviços implantados nos municípios de Alegre, Apiacá, Atilio Vivacqua, Bom Jesus do Norte, Cachoeiro de Itapemirim, Castelo, Divino de São Lourenço, Dolores do Rio Preto, Guaçuí, Ibitirama, Irupi, Iúna, Jerônimo Monteiro, Mimoso do Sul, Muniz Freire, Muqui, Presidente Kennedy e Vargem Alta São José do Calçado, Alfredo Chaves, Iconha, Itapemirim, Marataízes e Rio Novo do Sul da Região Sul e um município da região Norte de Itarana. Neste primeiro trimestre de 2023 estamos trabalhando com todos os municípios que compõem a rede do SAMU 192 da Região Sul, contemplados na expansão etapa 1 e 2, e todos os atendimentos foram regulados pela Central de Regulação Estadual. As equipes do SAMU 192 estão disponibilizadas nestes municípios em quantitativo compatível para o atendimento dos serviços, obedecendo ao contrato 007/2020, às normas do Ministério da Saúde, do Ministério do Trabalho e Emprego é composta por profissionais capacitados, devidamente registrados nos referidos Conselhos de Classe. O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) 192 CIM POLO SUL dispõe de 37 (trinta e sete) veículos, sendo 29 (vinte e nove) unidades móveis USB (unidade de suporte básico), 04 (quatro) USA (unidade de suporte avançado) em atendimentos e alocados em cada base municipal e 4 (quatro) unidades reservas disponíveis para qualquer intercorrência que possa acontecer com as VTRs em seu uso diário. Os indicadores elencados abaixo são para avaliação e valoração dos desvios nas quantidades de atividade assistenciais (parte fixa deste contrato de gestão), os ajustes de valores financeiros decorrente de algum desvio constatado serão efetuados nos meses subsequentes a cada fechamento semestral aos períodos de avaliação, porém nos cabe informar que apesar do contrato ser avaliado nas metas quantitativas a cada seis meses, a equipe técnica deste consórcio realiza o monitoramento mensal, emitindo o relatório trimestral para melhor desenvolvimento das ações a serem tomadas caso necessário, para a valoração do contrato estes indicadores o cálculo da parte fixa do contrato, indicam o valor a ser pago, representando 90% do repasse mensal do custeio do contrato de gestão e 10% o valor móvel.

## **MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.**



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO TRIMESTRAL DE METAS QUANTITATIVAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU

<b>Linha de Serviço</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Peso percentual referente aos 90% do repasse</b>
<b>Unidades Móveis</b>	1º trimestre: 37 viaturas (29 USB e 04 USA) <b>Obs.: 4 reservas</b>	<b>Alcançada</b>	50%
<b>Ocorrências</b>	<b>4.577</b>	100% (ALCANÇADA)	50%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>

OBS.: Caso não sejam alcançadas tais metas nos relatórios semestrais, poderão ser analisados à luz dos indicadores complementares.

### **Avaliação**

Após análise desse indicador trimestral, observamos que ele alcançou a meta pactuada, estando em consonância com o contrato 007/2020 no trimestre (janeiro, fevereiro e março de 2023). Após compilação dos dados trimestrais, a equipe de supervisoras assistenciais emite parecer favorável ao cumprimento dos indicadores que pertencem a esta linha de serviço. A equipe técnica do consórcio CIM POLO SUL enviará o relatório consolidado do trimestre à equipe de avaliação e monitoramento com a compilação dos dados para avaliação e monitoramento das metas, cabendo à mesma emitir parecer e se necessário solicitar e recomendar alterações que forem necessárias.

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

### **A) Tempo Médio de Resposta (TMR) das Unidades de Suporte Avançado (USA):**



O resultado desse Indicador de Qualidade é a média do tempo realizado nos municípios desde a ligação do solicitante até a chegada da USA no local da ocorrência. A meta estabelecida é de 23 minutos com desvio padrão de  $\pm 2$  minutos. A prioridade é realizar atendimento a cada vítima em um tempo menor possível, inclusive com envio de recurso conforme a gravidade do caso. A análise é realizada a partir da somatória dos meses com planilhas de acompanhamento do tempo resposta por município e com o monitoramento do VELPs contendo horário de atendimento da solicitação da Central de regulação, horário de chegada da equipe do SMU 192 e atendimentos.

### Tempo Médio de Resposta das USA 1º Trimestre 2023.

Tempo Médio de Resposta das USA – JANEIRO, FEVEREIRO e MARÇO/2023				
CIDADE	Janeiro	Fevereiro	Março	MÉDIA DO MUNICÍPIO
ATÍLIO VIVACQUA	00:14:20	00:09:50	00:09:13	00:10:94
CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM	00:15:03	00:16:42	00:16:58	00:16:01
GUAÇUÍ	00:10:30	00:15:55	00:10:35	00:12:06
LÚNA	00:06:48	<b>00:17:16</b>	00:09:31	00:10:98
			<b>MEDIA</b>	<b>00:12:49</b>
<b>MÉDIA MES</b>	<b>00:11:50</b>	<b>00:14:65</b>	<b>00:11:34</b>	<b>00:12:49</b>

Fonte: Relatórios SAMU 192, conforme INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL.

**Avaliação do Monitoramento:** durante a verificação das informações enviadas em planilha pelo Instituto Jurídico para Efetivação da Cidadania e Saúde e o sistema Velps – Avante Social, constatou-se que dentre os quatro municípios que possuem unidade de suporte avançado, Atílio Vivacqua, Cachoeiro do Itapemirim, Guaçuí e Lúna que a resposta nos municípios de forma geral foi dentro da média preconizada no contrato e que para avaliação das metas são considerados atendimentos pré hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima, levando em consideração o resultado da média do município de Cachoeiro de Itapemirim/ES perímetro urbano, que é o que deve ser monitorado para efetiva ordem de pagamento de contrato, **a média do 1º trimestre foi de 00:16:01min**, ficando cumprida conforme demonstrado no quadro acima.



Tempo Médio de Resposta USA – SAMU 192				
	Descrição	Municípios	Meta Atingida	Peso Percentual
<b>A</b>	Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Cachoeiro de Itapemirim (perímetro Urbano)	00:16:01	20%
<b>B</b>	Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Nos demais Municípios da Região Sul serão produzidos relatórios mensais com tempo resposta de Atendimento Primário Vermelho para construção e definição de parâmetros de monitoramento	Em conformidade	5%
	<b>TOTAL</b>			<b>25%</b>

Fonte: Relatórios SAMU 192, conforme INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL.

**OBS:** Conforme citado em relatórios anteriores, a produção de serie histórica será efetivamente realizada e contada como construção de parâmetros de monitoramento no ano de 2023, pois nos períodos anteriores a etapa de início do SAMU 192 foi tardia em alguns municípios da Região Sul, com início da última base em 08 de agosto de 2022.

### **Avaliação**

Após análise desse indicador trimestral, observamos que **alcançou a meta pactuada**, estando em consonância com o contrato 007/2020 no trimestre (janeiro, fevereiro e março de 2023). Após compilação dos dados trimestral, a equipe de supervisoras assistenciais emitem parecer favorável ao cumprimento dos indicadores que pertencem a esta linha de serviço. A equipe técnica do consórcio



CIM POLO SUL enviará o relatório consolidado do trimestre à equipe de avaliação e monitoramento com a compilação dos dados para avaliação e monitoramento das metas, cabendo à mesma emitir parecer e se necessário solicitar e recomendar alterações que forem necessárias.

## Pesquisa de Satisfação do Usuário

### B) Pesquisa de Satisfação do Usuário:

Este indicador avalia o grau de satisfação do usuário com a qualidade de atendimento prestado pelo SAMU 192. A amostra deverá ser feita em 10% dos atendimentos realizados pelo recurso USA, aleatoriamente e mensalmente, devendo ser descontados atendimentos onde não houve condições de resposta à pesquisa por parte do usuário, cujas informações servem para avaliar a estrutura oferecida, processos executados e os resultados alcançados, sendo pontuado a relação entre as expectativas e a percepção dos usuários sobre assistência recebida pelo serviço do SAMU 192.

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário – JANEIRO, FEVEREIRO e MARÇO /2023</b> <b>Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”</b>				
<b>PERGUNTA</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>MÉDIA MENSAL</b>
<b>4) O atendimento da equipe da ambulância foi?</b>	100%	100,00%	100%	<b>100%</b>
<b>5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?</b>	100%	100,00%	100,00%	<b>100%</b>
<b>MÉDIA</b>	<b>100%</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>
<b>MÉDIA TRIMESTRAL</b>				

Fonte: Relatórios SAMU 192, conforme **INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL**.



### **Avaliação do Monitoramento:**

Foram considerados satisfeitos os usuários que atribuíram com a resposta ÓTIMO e BOM para as questões de números "4" e "5" do formulário de pesquisa que foi realizado pela equipe de intervenção. Para o 1º Trimestre, obtivemos um total de 63 pessoas que responderam o questionário de pesquisa de satisfação, sendo um total de 378 questões avaliadas. Destas questões foram selecionadas apenas a de número 4 (quatro) e 5 (cinco) para avaliação das metas contidas no contrato 007/2020 SAMU 192 região Sul, dessas foram obtidas 126 respostas correspondente a "Ótimo e Bom", as demais serão analisadas para composição de série histórica.

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Meta Atingida</b>	<b>Peso Percentual</b>
10% sobre atendimentos USA na cidade informada, questões com resposta "ótimo" e "bom"	Satisfação de 100%	25%

*Fonte: Relatórios SAMU 192, conforme INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL.*

### **AVALIAÇÃO:**

O questionário da pesquisa de satisfação do usuário foi respondido preferencialmente pelos pacientes e na impossibilidade, pelo seu acompanhante. Em pacientes menores de 16 anos ou incapaz. A pesquisa foi na sua maioria feita por telefone após atendimento, pois foi observado pela equipe que desempenhar a pesquisa no momento do atendimento fica comprometido, pois ambos estão em um momento de comprometimento intenso. Encontra - se nos relatórios físicos todos os questionários aplicados e telefone de contatos disponibilizados.

Em conformidade com o Contrato Nº 007/2020, Manual de Indicadores da Parte Variável e legislações vigentes, informam os resultados das metas apresentada no quadro anterior Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU192 foi **satisfatório em 100% dos questionários válidos.**

### **C) – Resolução das Queixas:**



Entende-se por reclamação a demonstração de descontentamento do usuário diante do serviço ofertado, com o intuito de reivindicar os direitos relacionados ao atendimento. A resolução é o conjunto de ações geradas por uma reclamação, no sentido de solucioná-la em momento oportuno e em sua causa raiz, a fim de ser encaminhada ao seu autor e ao monitoramento do Consórcio, como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. A análise de causa raiz tem como objetivo principal entender a razão da falha e implementar ações corretivas e preventivas. É importante saber diferenciar o que são sintomas e causas falhas que originaram a reclamação, tendo em vista a melhor eficácia na realização das tratativas incluindo os tratamentos de queixas, com análise dos dados através do envio de planilha de reclamações Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) com descrição das queixas com datas, nome do usuário, telefone e tratativas completas com datas e nome do responsável. São consideradas as reclamações que estão dentro da governabilidade da entidade contratada.

RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS		
Descrição	Meta Atingida	Peso Percentual
No trimestre <b>não houve</b> nenhuma reclamação recebida, desta forma não há demonstração do processo de apuração e ações corretivas adotadas.	Resolução de >ou =90% das queixas	<b>25%</b>

Fonte: Relatórios SAMU 192, conforme INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL

**Avaliação do Monitoramento:** Após consolidação prestação de contas entregue à equipe de supervisoras assistenciais do consórcio CIM POLO SUL, no primeiro trimestre de 2023 que compreende os meses de janeiro, fevereiro e março de 2023 os dados de queixas e tratativas não foram tratados e encaminhados para análise e validação da equipe, pois no trimestre **não houve** nenhuma reclamação recebida, desta forma não há demonstração do processo de apuração e ações corretivas adotadas.

**D) - Capacitação de Pessoal/Educação Permanente:**

O Núcleo de Educação Permanente (NEP) do SAMU conta com um enfermeiro, responsável por "averiguar, trabalhar com a realidade dos serviços e estabelecer o nexo entre trabalho e educação, de forma a resgatar o processo de capacitação de educação permanente e continuada". Fundamentando-se na Lei 8080/1990, Portaria GM/MS 1.010 de 2012 e Portaria GM/MS 2.048 de 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. Destaca-se a importância de recursos humanos capacitados, possibilitando uma boa assistência ao usuário, segurança e tranquilidade em relação ao processo de cuidar. O Setor responsável pela Educação Continuada deverá realizar o levantamento da necessidade de treinamento junto às gerências de cada área.

Os resultados obtidos para o mês de janeiro, fevereiro e março de 2023 foram:

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>2023</b>	<b>Resultado</b>
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	JANEIRO 2h44m24s	Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	FEVEREIRO 3h12m00s	Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	MARÇO 2h55m39s	Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	<b>TRIMESTRE</b> <b>2h57min</b>	
<b>MEIO DE APRESENTAÇÃO</b>			
Cronograma de treinamento pelo NEP. Rastreamento para checagem do relatório por meio eletrônico, cursos realizados, disponibilização das listas de presença dos treinamentos, dia e carga horária, bem como o número total de empregados ativos na prestação de contas de cada mês, funcionários de férias e afastamentos.			

Fonte: Relatórios SAMU 192, conforme INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE –AVANTE SOCIAL.





### **Avaliação do Monitoramento:**

Este indicador tem por finalidade medir a quantidade de horas de treinamento por empregado, ele é avaliado em forma de relatório enviado ao monitoramento do consórcio que contém mensalmente a prestação de contas das ações desenvolvidas e a apresentação do cumprimento do calendário de treinamento baseado na portaria nº 2.048/2002; cursos realizados no mês; carga horária de cada curso por pessoa; listas de presença dos funcionários treinados; número total de empregados ativos na prestação de contas de cada mês, número de funcionários de férias, em afastamento, quantitativo de celetistas, rastreabilidade para checagem do relatório por meio eletrônico. Não serão considerados as Pessoas Jurídicas (PJ) para cálculo de treinamento.

O mês de **JANEIRO/2023** o Avante Social informa o total de **349 funcionários ativos**, e o relatório do NEP informa treinamentos realizados totalizando **957h.51min18seg** e comprovando um total de **2h44m24s** horas aula por homem treinado.

No mês de **FEVEREIRO/2023** o Avante Social informa o total de **349 funcionários ativos** e o relatório do NEP informa treinamentos realizados totalizando **1119h24min09seg** comprovando um total de **3h12m00s** horas aula por homem treinado.

No mês de **MARÇO/2023** o Avante Social informa o total de **332 funcionários ativos** e o relatório do NEP informa treinamentos realizados totalizando **971h2min39seg** e comprovando um total de **2h55m12s** horas aula por homem treinado.

### **AVALIAÇÃO:**

A meta desse indicador, contempla somente as capacitações dos profissionais atuantes no SAMU 192. Após consolidação prestação de contas entregue à equipe de supervisoras assistenciais do consórcio CIM POLO SUL, no primeiro trimestre de 2023 que compreende os meses de janeiro, fevereiro e março de 2023, após análise



verificou-se um percentual de **2h57min**, considerando satisfatório o treinamento dos funcionários ativos do Avante Social.

## Resumo de Desempenho SAMU 192 - janeiro, fevereiro e março/ 2023

### QUADRO RESUMO DOS INDICADORES DE QUALIDADE

RESUMO DOS INDICADORES PROPOSTOS - SAMU 192				
INDICADOR	DESCRIÇÃO	Municípios	META ATINGIDA	PESO %
Tempo Médio de Resposta USA	A - Primeiro ano: Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Cachoeiro de Itapemirim (perímetro Urbano)	00:16:01	20%
	B - Primeiro ano: Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Nos demais Municípios da Região Sul serão produzidos relatórios mensais com tempo resposta de Atendimento Primário Vermelho para construção e definição de parâmetros de monitoramento	Produzida série histórica dos demais municípios que possuem USA para definição de parâmetros de monitoramento.	5%
	<b>C - Valor percentual total do indicador tempo médio de resposta USA no primeiro ano</b>			<b>25%</b>
Pesquisa de Satisfação do Usuário	Nº de questionários com resposta "ÓTIMO e BOM".		Satisfação de 100%	25%



Resolução De Queixas	Serão satisfatórias as tratativas apresentando: respostas completas e coerentes com a reivindicação do usuário; tratamento da causa raiz (se houver); demonstração do processo de apuração e ações corretivas adotadas e as evidências das respostas.	Não houve queixas no trimestre	<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).	2h70min33sg	<b>25%</b>
	<b>Valor percentual total do indicador</b>		<b>75%</b>
	<b>Valor total dos indicadores qualitativos</b>		<b>100%</b>

Emitimos o **1º Relatório de Avaliação Trimestral** para conhecimento, encaminhamentos e demais providências.

Atenciosamente,

  
**Claudia Batista Ferreira**  
Supervisora Assistencial

  
**Jalinni Sabatini Girondi Coelho**  
Supervisora Assistencial