

# **RELATÓRIO ASSISTENCIAL DE AVALIAÇÃO TRIMESTRAL DE METAS**

## **QUALITATIVAS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGENCIA - SAMU/192**

**CONSÓRCIO CIM POLO SUL**

**Julho, agosto e setembro 2023.**

Mimoso do Sul/ES, 28 de novembro 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: **julho, agosto e setembro 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**

Mimoso do Sul, 28 de agosto de 2023.

#### **Relatório Execução das Metas**

**REFERÊNCIA LEGAL, a PORTARIA CIM POLO SUL/SAMU Nº 10-P, 23 DE OUTUBRO 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, 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 terceiro trimestre de 2023 estamos trabalhando com todos os municípios que compõe 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 o 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 33 (trinta e três) 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 3 (três) unidades reservas disponível 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 do valor fixo



do contrato a ser pago, representando 90% do repasse mensal do custeio do contrato de gestão.

## MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.

### RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO TRIMESTRAL DE METAS QUANTITATIVAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MOVEL DE URGENCIA – SAMU

Linha de Serviço	Indicador	Meta	Peso percentual referente aos 90% do repasse
Unidades Móveis	3º trimestre: 33 viaturas (29 USB e 04 USA) <b>Obs.: 4reservas</b>	<b>Alcançada</b>	50%
Ocorrências	<b>4.757</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 semestral, observamos que ele alcançou a meta pactuada, estando em consonância com o contrato 007/2020 no trimestre (julho, agosto e setembro de 2023). Após compilação dos dados trimestral, a equipe de supervisoras assistenciais emite parecer favorável ao cumprimento dos indicadores que pertencem a esta linha de serviço. A equipe técnica do consorcio CIM POLO SUL enviará o relatório consolidado do trimestre a equipe de avaliação e monitoramento com a compilação dos dados para avaliação e monitoramento das metas, cabendo a mesma emitir parecer e se necessário solicitar e recomendar alterações que forem necessárias.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MOVEL DE URGENCIA – 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 3º Trimestre 2023.

Tempo Médio de Resposta das USA – JULHO, AGOSTO e SETEMBRO/2021				
CIDADE	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	MÉDIA
ATILIO VIVACQUA	00:03:33	00:10:02	00:06:47	00:07:00
CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM	00:11:18	00:11:17	00:11:14	00:11:16
GUAÇUÍ	00:10:51	00:09:26	00:09:56	00:10:17
IUNA	00:07:58	00:06:30	00:05:52	00:06:46
MÉDIA	00:08:15	00:09:18	00:08:17	00:09:09

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 Iúna que a resposta nos municípios de forma geral foi dentro da média preconizada no contrato, devemos levar em maior consideração o do município de Cachoeiro de Itapemirim

,que é o que deve ser monitorado para efetiva ordem de pagamento de contrato, a média que foi de 00:11:16min.

<b>Tempo Médio de Resposta USA – SAMU 192</b>				
	<b>Descrição</b>	<b>Municípios</b>	<b>Meta Atingida</b>	<b>Peso Percentual</b>
<b>A</b>	Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Cachoeiro de Itapemirim (perímetro Urbano)	00:11:16	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	Produzir série histórica nos primeiros 12 meses. Conforme quadro acima.	5%

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 (julho, agosto e setembro de 2023). Após compilação dos dados trimestral, a equipe de supervisoras assistenciais emite parecer favorável ao cumprimento dos indicadores que pertencem a esta linha de serviço. A equipe técnica do consorcio CIM POLO SUL enviará o relatório consolidado do trimestre a equipe de avaliação e monitoramento com a compilação dos dados para avaliação e monitoramento das

metas, cabendo a 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 as informações servem para avaliar a estrutura oferecida, processos executados e os resultados alcançados, sendo pontuando a relação entre as expectativas e a percepção dos usuários sobre assistência recebida pelo serviço do SAMU 192.

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário – OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO /2021</b>				
<b>Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”</b>				
<b>PERGUNTA</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>MÉDIA</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>100,00%</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 3º Trimestre, obtivemos um total de 74

pesquisas, sendo um total de 74 questões avaliadas. Destas questões foram obtidas 74 respostas correspondente a "Ótimo e Bom" e nenhuma questão com respostas "Regular e Ruim".

<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Meta Atingida</b>	<b>Peso Percentual</b>
10% de 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 pelo paciente 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 questionários aplicados e telefone de contatos disponibilizado.

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

### **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.

**Avaliação do Monitoramento:** Após consolidação prestação de contas entregue à equipe de supervisoras assistenciais do consorcio CIM POLO SUL, no terceiro trimestre de 2023 que compreende os meses de julho, agosto e setembro 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:

Indicador	Meta	2023	Resultado
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	JULHO 25:51m26s	Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	AGOSTO 2h50m00s	Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	SETEMBRO 4h40m48s	Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	TRIMESTRE 11h20m00s	

#### MEIO DE APRESENTAÇÃO

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 contem 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 **julho/2023** o SAMU informa o total de 229 funcionários, e o relatório do NEP informa 01 treinamentos totalizando 180.000 minutos (2 horas/func.) e comprovando um total de 196 funcionários treinados.

No mês de **agosto/2023** o SAMU informa o total de 239 **funcionários** e o relatório do NEP informa **3 treinamentos** totalizando 360.000 **minutos (2 horas/func.)** e comprovando um total de **362 funcionários treinados**.

No mês de **setembro /2023** o SAMU informa o total de 236 **funcionários** e o relatório do NEP informa **03 treinamentos** totalizando 420.000 **minutos (2 horas/func.)** e comprovando um total de **390 funcionários treinados**.

### 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 consorcio 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 **satisfatório** de treinamento dos funcionários ativos do Avante Social.





## Resumo de Desempenho SAMU 192 – Julho, Agosto e Setembro/ 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)	00:11:16	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	Conforme tabela acima	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%	<b>25%</b>
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.		100% das queixas recebidas foram respondidas	<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).		11h20m00s	<b>25%</b>
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>

## RECOMENDAÇÕES

**Pesquisa de Satisfação do Usuário:** Recomenda-se que a Contratada corresponda a aplicação do questionário em 10% de amostragem sobre os atendimentos das USA após excluídos os atendimentos onde não houve condição de resposta pelo usuário, utilizando também a metodologia de cálculo conforme contrato.

**Resolução das Reclamações:** Recomenda-se que a Contratada implemente as ações, dando maior visibilidade e melhor acesso da população aos canais de comunicação.

**Capacitação de Pessoal/Educação Permanente:** o Contrato estabelece que as atividades de capacitação sejam permanentes e realizadas mensalmente, devendo a contratada encaminhar ao contratante um cronograma semestral das atividades a serem realizadas pelo Núcleo de Educação Permanente e com dados fidedignos para monitoramento das metas conforme contrato de gestão, solicito que realizem a contratação desse profissional imediatamente para que possamos reforçar a educação permanente com qualidade que o setor merece.

**Mas uma vez destaco a importância do uso da plataforma eletrônica conforme contrato de gestão.**

**Plataforma Eletrônica:** Enfatiza-se que para realizar a consolidação e análise da parte qualitativa e quantitativa do Contrato é necessário ter o acesso as transmissões pela plataforma eletrônica e esta seja dinâmica e esteja em consonância ao pactuado no contrato de gestão, assegurando um adequado fluxo de dados com processos de resultados mais fidedignos.



**CONSÓRCIO  
PÚBLICO**  
REGIÃO POLO SUL

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

Emitimos o **3º Relatório de Avaliação Trimestral** para conhecimento, encaminhamentos e demais providências.

Atenciosamente,

**Claudia Batista Ferreira**  
Supervisora Assistencial SAMU 192.

**Jalinni Sabatini Girondi Coelho**  
Supervisora Assistencial SAMU 192

