



**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

Outubro, novembro e dezembro de 2023.



Mimoso do Sul/ES, 29 de janeiro de 2024.

Mimoso do Sul/ES, 29 de dezembro de 2024.

Contrato nº. 007/2020

Processo nº. 126/2020

Edital 001/2020

Período da Prestação de Contas: **outubro, novembro e dezembro 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, 29 de janeiro de 2024.

Relatório de Execução das Metas

REFERÊNCIA LEGAL, A Portaria nº 10-P de 16 de novembro de 2022, que trata a composição da Comissão de Monitoramento e Avaliação para fiscalização do Contrato de Gestão, **Contrato nº. 007/ 2020**, gerenciados por **INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL**, e os 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 42/2017 de 15/08/2017.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Considerando **CONTRATO DE GESTÃO: nº. 007/ 2020** 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** elaboraram 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, e extraído do Sistema VEPs, analisados pela equipe técnica durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2023 e mais relatórios mensais da comissão de Avaliação, 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 4º TRIMESTRE de 2023.

1. INDICADORES DE QUANTIDADE - DEMONSTRAÇÃO DO DESEMPENHO.



Foram avaliados os serviços implantados nos municípios da Região Sul sendo estes Alegre, Alfredo Chaves, Apiacá, Atilio Vivacqua, Bom Jesus do Norte, Cachoeiro de Itapemirim, Castelo, Divino de São Lourenço, Dolores do Rio Preto, Guaçuí, Iconha, Ibitirama, Irupi, Itapemirim, Itarana, Iúna, Jerônimo Monteiro, Marataízes, Mimoso do Sul, Muniz Freire, Muqui, Presidente Kennedy, Rio Novo do Sul, São José do Calçado, Vargem Alta. Neste quarto trimestre de 2023 trabalhamos 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 e 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) alocados em cada base municipal e 4 (quatro) 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 da parte fixa contrato de gestão.



MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.

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

Linha de Serviço	Indicador	Meta	Peso percentual referente aos 90% do repasse
Unidades Móveis	4º trimestre: 37 viaturas (29 USB e 04 USA) Obs.: 4 reservas	Alcançada	50%
Ocorrências	5.080	100% (ALCANÇADA)	50%
TOTAL			100%

Avaliação

Após análise desse indicador, observamos que ele **alcançou a meta pactuada**, estando em consonância com o contrato 007/2020 no trimestre (outubro, novembro e dezembro 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 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 ± 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 SAMU 192 e atendimentos.

Tempo Médio de Resposta das USA 4º Trimestre 2023.

Tempo Médio de Resposta das USA – OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO/2024				
CIDADE	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	MÉDIA
ATILIO VIVACQUA	00:01:29	00:11:40	00:06:11	00:06:02
CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM	00:11:10	00:10:49	00:10:13	00:10:57
GUAÇUÍ	00:12:23	00:09:33	00:10:42	00:11:02
IUNA	00:10:11	00:10:07	00:06:34	00:09:24
MÉDIA	00:08:27	00:10:32	00:08:25	00:09:24

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, Atilio 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 00:10:57min.



Tempo Médio de Resposta USA – SAMU 192				
	Descrição	Municípios	Meta Atingida	Peso Percentual
A	Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Cachoeiro de Itapemirim (perímetro Urbano)	00:10:57	20%
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 no qual consta tempo médio de resposta das Usas 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 série 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 (outubro, novembro e dezembro 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.

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 pontuando a relação entre as expectativas e a percepção dos usuários sobre assistência recebida pelo serviço do SAMU 192.

Percentual da Pesquisa de Satisfação do Usuário

Meses	Número de Atendidos	Número de Entrevistado
Outubro	219	22
Novembro	244	25
Dezembro	247	25
Total no Trimestre	740	72

Pesquisa de Satisfação do Usuário – OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO /2021

Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”





Pesquisa de Satisfação do Usuário – OUTUBRO, NOVEMBRO e DEZEMBRO /2021				
Satisfeitos: Respostas “Ótimo” e “Bom”				
PERGUNTA	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	MÉDIA
4) O atendimento da equipe da ambulância foi?	100%	100,00%	100%	100%
5) O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?	100%	100,00%	100,00%	100%
MÉDIA	100%	100,00	100,00%	100%
MÉDIA TRIMESTRAL				

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 4º Trimestre, obtivemos um total de 73 pesquisas, sendo um total de 146 questão avaliadas. Destas questões foram obtidas 146 respostas correspondente a “Ótimo e Bom”.

Pesquisa de Satisfação do Usuário		
Descrição	Meta Atingida	Peso Percentual
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 pelo paciente e na impossibilidade, pelo seu acompanhante e 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, o Manual de Indicadores da Parte Variável e legislações vigentes, informa que os resultados das metas apresentadas no quadro anterior Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 **foram satisfatórios.**

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 consórcio CIM POLO SUL, no quarto trimestre de 2023 que compreende os meses de outubro, novembro e dezembro 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 outubro, novembro e dezembro de 2023 foram:

Indicador	Meta	2023	Resultado
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	OUTUBRO 4h21m36s	Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	NOVEMBRO Não Houve Capacitação de Pessoal	Não Cumpriu
Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	DEZEMBRO Não Houve Capacitação de Pessoal	Não Cumpriu



Hora/Homem Treinamento	>ou=2H/H de treinamento no trimestre	TRIMESTRE 1h40m33s	Não cumpriu
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 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 consideradas as Pessoas Jurídicas (PJ) para cálculo de treinamento.

No mês de **Outubro/2023** o Avante Social informa que permanece sem o profissional do Núcleo de Educação Permanente, sendo neste mês realizado uma capacitação pela RT de enfermagem e o Coordenador de Frotas do Instituto Avante Social.

No mês de **Novembro/2023** o Avante Social informou que este mês não houve Capacitação de Pessoal / Educação Permanente, pois a organização está com dificuldades em contratar o profissional para o NEP.



No mês de **DEZEMBRO/2023** o Avante Social informou que este mês não houve Capacitação de Pessoal / Educação Permanente, pois a organização está com dificuldades em contratar este profissional para o NEP.

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 quarto trimestre de 2023 que compreende os meses de outubro, novembro e dezembro de 2023, após análise verificou-se um percentual **insatisfatório** de treinamento dos funcionários ativos do Avante Social, a meta de duas horas ou mais **não foi atingida** pela falta do profissional NEP.

**Resumo de Desempenho SAMU 192 – Outubro
Novembro e Dezembro/ 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)	00:10:57	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%



	C - Valor percentual total do indicador tempo médio de resposta USA no primeiro ano		25%
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.	100% das queixas recebidas foram respondidas. Obs. Não houve queixas no trimestre	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).	<u>1,40 H/P</u>	<u>17,5%</u>
Total			<u>92,5%</u>

RECOMENDAÇÕES

Resolução das Reclamações: Recomenda-se que a Contratada programe as ações quanto a disponibilidade de canais mais próximo dos usuários, que faça uma avaliação dos que já existem para saber

a real acessibilidade do cidadão que usa o SAMU192.

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. Os relatórios deverão vir com o número de cursos aplicados, sua carga horária descrita e temas abordados na atividade de acordo com a Portaria 2048. A equipe assistencial solicita em caráter de urgência a contratação do NEP, para que possamos dar continuidade à educação permanente com a qualidade e eficiência que o setor demanda, e dentro das possibilidades viabilizar a contratação de mais de um profissional NEP intensificando as capacitações e oferecendo maior resolutividade nos serviços do SAMU 192 oferecida aos usuários.



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

Plataforma Eletrônica: Compreende-se a necessidade indispensável de uma plataforma completa que abranja todos os dados relevantes ao programa, dado que a oferta atual é manifestamente insuficiente. Destaca-se, nesse contexto, que para a efetiva consolidação e análise, tanto qualitativa quanto quantitativa, do contrato, é imprescindível o acesso às transmissões via plataforma eletrônica. Esta plataforma, por sua vez, deve ser dinâmica e estar em perfeita sintonia com o que foi previamente estabelecido no contrato de gestão, garantindo, assim, um fluxo contínuo e adequado de dados, essenciais para uma apuração de resultados mais precisa e fidedigna. Adicionalmente, ressalta-se que a plataforma atual não fornece informações suficientes, o que obriga a comissão de avaliação a realizar cálculos manuais, gerando atrasos e possíveis imprecisões nos resultados.

Emitimos o **4º Relatório de Avaliação Trimestral** para conhecimento, encaminhamentos e demais providências.

Atenciosamente,

Claudia Batista Ferreira
Supervisora Assistencial SAMU/CIM POLO SUL

Jalinni Sabatini Girondi Coelho
Supervisora Assistencial SAMU/CIM POLO SUL



**CONSÓRCIO
PÚBLICO**
REGIÃO POLO SUL

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

Renata Bossato de Barros
Representante da SESA/SRSCI

Priscilla Santos de Oliveira Rocha
Representante da SESA/SRSCI