

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 02/2012

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO

Annual de 2013

CONTRATO DE GESTÃO

- 002/2012 de 1º de agosto de 2012 –

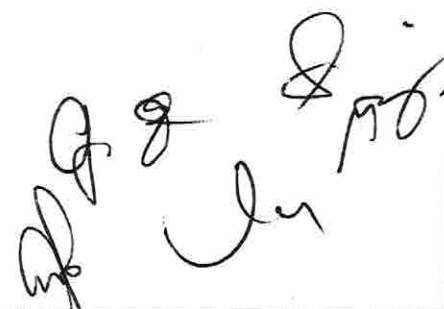
Comissão de Avaliação e Fiscalização

ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

SANTA CATARINA

FLORIANÓPOLIS, 2013.



COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

ÍNDICE

1 SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2 PRODUÇÃO/SERVIÇO	4
2.1 Número de Chamadas	4
3 INDICADORES DE QUALIDADE.....	6
3.1 Qualidade da Informação	7
3.3 Capacitação de Pessoal	11
4. ANÁLISE FINANCEIRA DAS METAS.....	12
4.1 Impacto Financeiro da Produção Assistencial	12
4.2 Impacto Financeiro Indicadores de Qualidade	13

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

1 SUMÁRIO EXECUTIVO

O relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão celebrado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina e a Organização Social Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, com a interveniência da Secretaria de Estado do Planejamento, para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) do Estado de Santa Catarina, em conformidade com a Lei Estadual nº. 12.929, de 04 de fevereiro de 2004, regulamentada pela Lei nº 13.839, de 30 de agosto de 2006 e pelo Decreto nº. 4.272, de 28 de abril de 2006.

Para esta avaliação, a análise de cada indicador é efetuada a partir dos critérios estabelecidos no Anexo I (Plano de Trabalho), do 1º Termo Aditivo, o qual teve por objeto restabelecer a Descrição dos Serviços, o Sistema de Pagamento e os Indicadores de Qualidade para o exercício de 2013.

A avaliação proposta neste relatório abrange o ano 2013, tendo como foco os serviços contratados pelo Estado.

Para avaliação da produção assistencial tem-se como referência o serviço de Atendimento a Chamadas (caracterizada pela ativação do serviço de 192), o qual se refere à rotina do atendimento a ser oferecido aos usuários.

Para avaliação dos indicadores de qualidade tem-se como referência os indicadores: Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário e Capacitação de Pessoal, os quais medem a efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

2 PRODUÇÃO/SERVIÇO

A produção assistencial analisada tem por finalidade o fomento e a execução da assistência na área de atendimento pré-hospitalar móvel e regulação, no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) de Santa Catarina.

Para avaliação da produção assistencial tem-se como referência o serviço de Atendimento a Chamadas (caracterizada pela ativação do serviço de 192), o qual se refere à rotina do atendimento a ser oferecido aos usuários.

Do recurso destinado ao orçamento econômico-financeiro do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, para o exercício de 2013, 90% (noventa por cento) do valor repassado correspondem à parte fixa do contrato.

A cada período de 06 (seis) meses, a Secretaria de Estado da Saúde procede à consolidação e análise conclusiva dos dados do semestre findo, por meio da Comissão de Avaliação e Fiscalização – CAF, para avaliação e pontuação dos indicadores assistenciais que condicionam o valor do pagamento de valor fixo, conforme tabela abaixo:

	ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR (R\$)
Chamadas	Acima do volume contratado	100% do peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU
	Entre 85% e 100% do volume contratado.	100% do peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado.	90% X peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado.	70% X peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

Para esta avaliação, a análise de cada indicador é efetuada a partir dos critérios estabelecidos no Anexo Técnico I (Descrição de Serviços), do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012, tendo como foco a produção realizada no ano de 2013.

As ações e metas contratadas encontram-se detalhadas nos quadros abaixo.

2.1 Número de Chamadas

Este indicador é caracterizado por meio da ativação do serviço pelo telefone 192 e reflete o acesso da população a este número de urgência. Corresponde ao número total de atendimentos realizados, os quais passaram pela regulação médica, tais como orientação,

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

procura de leitos, transferências, envio de veículo, transporte para exames, solicitação de apoio aos Bombeiros ou Polícia Militar.

A meta proposta no 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão consiste em 23.000 atendimentos/mês, totalizando 276.000/ano chamadas, além do encaminhamento por relatório mensal do indicador em análise até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

Indicador	Quantidade Contratada	Quantidade Realizada	Δ%
Número de Chamadas	276.000	304.008	10,15% acima da meta

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

3 INDICADORES DE QUALIDADE

Os Indicadores de Qualidade estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

Os indicadores monitorados pela Secretaria de Estado da Saúde na execução do Contrato de Gestão correspondem à análise da Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário e Capacitação de Pessoal, os quais medem à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

Do recurso destinado ao orçamento econômico-financeiro do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, para o exercício de 2013, 10% (dez por cento) do valor correspondem à parte variável do contrato, compreendendo os indicadores mencionados acima.

A cada período de 03 (três) meses, a Secretaria de Estado da Saúde procede à consolidação e análise conclusiva dos dados do trimestre findo, por meio da Comissão de Avaliação e Fiscalização – CAF, para avaliação e pontuação dos indicadores de qualidade que condicionam o valor do pagamento de valor variável, conforme tabela abaixo:

INDICADOR	DESCRIÇÃO	META	%
Qualidade da informação	Número geral de ocorrências atendidas no período; Tempo mínimo, médio e máximo de resposta total*; Identificação dos motivos dos chamados; Quantitativo de chamados, orientações médicas, saídas de Unidade de Suporte Avançado (USA) e Unidade de Suporte Básico (USB); Localização das ocorrências; Idade e sexo dos pacientes atendidos; Identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimento; e Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento.	Encaminhamento por relatório mensal dos indicadores em análise até o dia 20 do mês subsequente.	50
Serviço de Atenção ao Usuário	Relatório Trimestral de Avaliação da Satisfação dos Usuários e Pesquisa de Satisfação Mensal - número de ocorrências registradas por tipo procedência e tipo de queixa e providências adotadas	Relatório da Pesquisa de Satisfação do Usuário	25
Capacitação de Pessoal	Realização de atividades de educação permanente dos profissionais, documentado através de apresentação de Relatório mensal dessas, contendo pelo menos: a) atividades realizadas; b) previsão dessas atividades no Projeto de Educação Permanente vigente; c) número de profissionais atendidos em cada atividade.	Relatório da Educação Permanente dos profissionais	25

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

Para esta avaliação, a análise de cada indicador é efetuada a partir dos critérios estabelecidos no Anexo Técnico III (Indicadores de Qualidade), do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012, tendo como foco a produção realizada no ano de 2013.

Segue, abaixo, o acompanhamento dos indicadores propostos para os meses em análise.

3.1 Qualidade da Informação

As informações contempladas neste indicador estão descritas na Portaria nº 1.010, de 21 de maio de 2012 e são: Número geral de ocorrências atendidas no período; Tempo mínimo, médio e máximo de resposta; Identificação dos motivos dos chamados; Quantitativo de chamados, orientações médicas, saídas de Unidade de Suporte Avançado (USA) e Unidade de Suporte Básico (USB); Localização das ocorrências; Idade e sexo dos pacientes atendidos; Identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimento; e Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento.

A meta consiste no encaminhamento por relatório mensal dos indicadores em análise até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

a) *Número geral de ocorrências atendidas no período*

Este indicador corresponde ao número total de atendimentos realizados pelo SAMU, os quais passaram por regulação e decisão médica.

Corresponde ao número total de atendimentos realizados, os quais passaram pela regulação médica, tais como orientação, procura de leitos, transferências, envio de veículo, transporte para exames, solicitação de apoio aos Bombeiros ou Polícia Militar.

Indicador	Quantidade Realizada
Número de Chamadas	304.008

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

b) Tempo mínimo, médio e máximo de resposta

Caracteriza-se pelo tempo final de uma ocorrência desde a entrada da ligação pelo 192 até a chegada da ambulância no local ou encerramento da ocorrência pelo médico regulador. São considerados neste indicador os atendimentos em que houve envio de veículo.

Caracteriza-se pela média dos tempos obtidos por intervalo estabelecido: 0 a 10 minutos, tempo mínimo; 11 a 30 minutos, tempo médio e mais de 30 minutos, tempo máximo.

Classificação	Tempo (h:min:seg)
Tempo mínimo	00:11:05
Tempo médio	00:21:48
Tempo máximo	00:57:25

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

c) Identificação dos motivos dos chamados

Apresenta o motivo da ocorrência resultante do atendimento de todas as ligações recebidas pela Central e Regulação que passaram por regulação médica.

Motivo da Ocorrência	% de Atendimento
Clínico Adulto	60,85%
Clínico Pediátrico	6,13%
Gineco-Obstétrico	4,09%
Psiquiátrico	5,95%
Causas Externas	23,14%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

d) Quantitativo de chamados, orientações médicas, saídas de Unidade de Suporte Avançado (USA) e Unidade de Suporte Básico (USB)

Apresenta a identificação e classificação dos chamados recebidos pela Central de Regulação, através do 192.

Classificação dos chamados	Quantitativo de atendimento
Atendimento com envio de veículo	140.508
Atendimento sem envio de veículo ¹	30.602
Orientação ²	131.724
Trotes	108.777
Ligação com Equipe ³	154.636

¹ Refere-se às decisões médicas de procura de leitos e contato com regulação estadual e às solicitações de apoio aos Bombeiros e Polícia Militar.

² Refere-se às ligações que passaram por regulação médica, sem a necessidade de ser enviado um veículo.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

Particular ⁴	3.982
Outros ⁵	196.290

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

e) *Idade e sexo dos pacientes atendidos*

Apresenta a idade e o sexo dos pacientes que foram atendidos por cada Central de Regulação.

- Idade:

Intervalo	%
0 a 13 anos	16,95%
14 a 19 anos	7,32%
20 a 59 anos	51,32%
Acima de 60 anos	24,42%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

- Sexo:

Sexo	%
Masculino	58,17%
Feminino	41,83%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

³ Refere-se às ligações recebidas das equipes das unidades de atendimento para regulação com o médico e/ou repasse de informações sobre a ocorrência.

⁴ Refere-se às ligações pessoais e urgentes para a equipe.

⁵ Ligações que não geraram atendimento médico e não se enquadra nas demais., como por exemplo solicitação de informações sobre locais de saúde.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

f) Identificação dos dias da semana de maior pico de atendimento

Apresenta a identificação dos dias da semana e horários de maior pico dos atendimentos resultantes de todas chamadas.

- Dias da semana de maior pico (em ordem decrescente de chamadas):

Dia da Semana	Nº de Chamadas
Segunda-feira	115.916
Terça-feira	111.429
Sábado	110.539
Sexta-feira	109.266
Domingo	108.193
Quarta-feira	105.944
Quinta-feira	105.232

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

g) 3.2 Atenção ao Usuário

O indicador de atenção ao usuário tem como principal objetivo a melhora do atendimento prestado pelo SAMU junto à população.

O indicador Resolução de queixas consiste no conjunto de reclamações recebidas e soluções encaminhadas ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

Serviço Contratado	Meta	Documento Apresentado
Resolução de queixas	Resolução de, no mínimo, 80% das queixas recebidas	230 Queixas Recebidas Resolução de 98,25% das queixas recebidas

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

A pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento do SAMU destina-se à avaliação da percepção de qualidade de serviço pelos usuários.

Serviço Contratado	Meta	Documento Apresentado
Pesquisa de satisfação do usuário	Aplicação de questionários, conforme amostra ⁶ , aos usuários atendidos	Pesquisa realizada com 35.127 atendimentos pelo 192 (6.179 ligações), resultando em uma amostra de 17,59%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

3.3 Capacitação de Pessoal

O indicador Capacitação de Pessoal constitui-se pela realização de atividades de educação permanente dos profissionais, documentado por meio de Relatório mensal, as atividades realizadas; previsão dessas atividades no Projeto de Educação Permanente vigente; número de profissionais atendidos em cada atividade.

Serviço Contratado	Meta	Documento Apresentado
Capacitação de Pessoal	Relatório contendo as atividades realizadas, a previsão das atividades no Projeto de Educação Permanente e o número de profissionais atendidos em cada atividade	Relatório das atividades desenvolvidas ⁷

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

⁶ Amostra mensal dos usuários atendidos, definida pela fórmula estatística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q$$

Onde:

n = tamanho da amostra / Z = valor crítico correspondente para o nível de confiança elegido. Para 95% de confiança o Z = 1,96; E = margem de erro permitido fixado em 3% (0.03); N = total de atendimentos do mês / p e q = probabilidade de que se apresente o fenômeno estudado = 0,50

⁷ Participação na 3ª Jornada Sulbrasileira de Atendimento Pré Hospitalar. 1ª Oficina de Multiplicadores do programa de Capacitação SPDM/SAMU SC. Capacitação sobre Influenza. Aula prática de punção intra óssea. Palestras sobre Documentação de APH, Preservação de Cena e Óbito em APH. Palestras sobre H1N1 para equipes intervencionistas. Treinamento de Operação de Ventiladores Pulmonares. Capacitação sobre parada Cardiorrespiratória. Capacitação das unidades básicas. Palestra sobre padronização de protocolo operacional de atendimento de acidente envolvendo múltiplas vítimas.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

4. ANÁLISE FINANCEIRA DAS METAS

A análise financeira do contrato de gestão baseia-se na avaliação da produção assistencial, para a qual são destinados 90% do recurso destinado ao orçamento econômico-financeiro do contrato, bem como na avaliação dos indicadores de qualidade, para a qual é destinado os 10% restantes.

Para avaliação da produção assistencial tem-se como referência o serviço de Atendimento a Chamadas (caracterizada pela ativação do serviço de 192), o qual se refere à rotina do atendimento a ser oferecido aos usuários, tendo como referência os semestres de 2013.

Para avaliação dos indicadores de qualidade tem-se como referência os indicadores: Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário e Capacitação de Pessoal, os quais medem a efetividade da gestão e ao desempenho da unidade, tendo como referência os trimestres de 2013.

Para esta avaliação, a análise de cada indicador é efetuada a partir dos critérios estabelecidos nos Anexos Técnicos I e III, do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

4.1 Impacto Financeiro da Produção Assistencial

Para a análise do impacto financeiro da Produção Assistencial avalia-se a produção no semestre que se refere ao Número de Chamadas, o qual é caracterizado por meio da ativação do serviço pelo telefone 192 e reflete o acesso da população a este número de urgência.

Indicador	Quantidade Contratada	Quantidade Realizada	Δ%
Número de Chamadas	276.000	304.008	10,15% acima da meta

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

	ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR (R\$)
Chamadas	Acima do volume contratado	100% do peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU
	Entre 85% e 100% do volume contratado.	100% do peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU
	Entre 70% e 84,99% do volume contratado.	90% X peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU
	Entre 55% e 69,99% do volume contratado.	70% X peso percentual da atividade dos 90% do orçamento do SAMU

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

Tendo em vista as informações apresentadas pela Organização Social, bem como o que determina o 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, não há previsão de impacto financeiro para variação percentual de produção de 12,83% acima da meta contratada.

4.2 Impacto Financeiro Indicadores de Qualidade

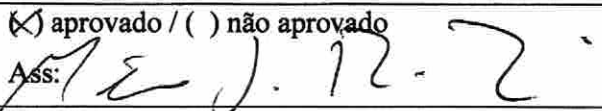
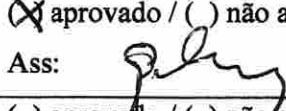
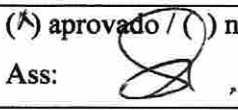
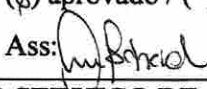
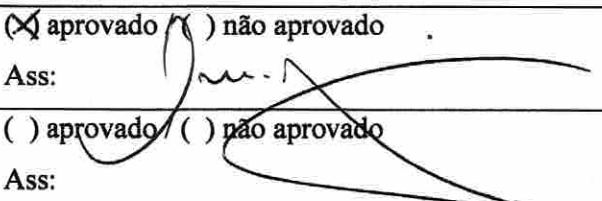
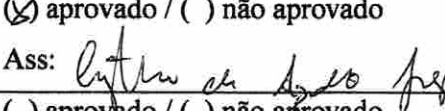
Para a análise do impacto financeiro dos Indicadores de Qualidade considera-se o valor correspondente a esses indicadores, para os quais são destinados 50% (cinquenta cento) para Qualidade da Informação e 25% (vinte e cinco por cento) para os demais indicadores.

Os indicadores monitorados pela Secretaria de Estado da Saúde na execução do Contrato de Gestão correspondem à análise da Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário e Capacitação de Pessoal, os quais medem à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

Tendo em vista as informações de qualidade apresentadas conforme determina o Contrato de Gestão, consideram-se cumpridas as metas estabelecidas e, portanto não há previsão de impacto financeiro para os serviços contratados.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

CAF - CONTRATO DE GESTÃO 002/2012 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina – SPDM - ANUAL 2013 -	
REPRESENTANTES DA SES	
Jânio Wagner Constante	() aprovado / () não aprovado Ass:
Mario José Bastos Júnior	<input checked="" type="checkbox"/> aprovado / () não aprovado Ass: 
REPRESENTANTES DA SPG	
Gilberto de Assis Ramos	<input checked="" type="checkbox"/> aprovado / () não aprovado Ass: 
Josiane Laura Bonato	() aprovado / () não aprovado Ass:
REPRESENTANTE DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	
Janice Breithaupt	() aprovado / () não aprovado Ass:
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA	
Fernanda Cassia Ferrari Lance	<input checked="" type="checkbox"/> aprovado / () não aprovado Ass: 
Lidiane Amanda Scheid	<input checked="" type="checkbox"/> aprovado / () não aprovado Ass: 
REPRESENTANTE DA GERÊNCIA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU/SES	
Cesar Augusto Korczaguin	<input checked="" type="checkbox"/> aprovado / () não aprovado Ass: 
Ana Cristina Búrigo	() aprovado / () não aprovado Ass:
REPRESENTANTE DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO EM URGÊNCIA	
Cynthia de Azevedo Jorge	<input checked="" type="checkbox"/> aprovado / () não aprovado Ass: 
Sandra Mariza de Brida	() aprovado / () não aprovado Ass:
REPRESENTANTE DO COMITÊ GESTOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA ESTADUAL	

