

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO  
CONTRATO DE GESTÃO Nº 02/2012

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO

*1º Trimestre de 2015*

### 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, 2015.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner, including a large signature in a circle and several smaller initials.

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

**ÍNDICE**

1 SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
2 PRODUÇÃO/SERVIÇO.....	4
<b>2.1 Número de Chamadas.....</b>	<b>5</b>
3 INDICADORES DE QUALIDADE.....	6
<b>3.1 Qualidade da Informação.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 Atenção ao Usuário.....</b>	<b>15</b>
<b>3.3 Capacitação de Pessoal.....</b>	<b>16</b>
<b>3.4 Tempo médio total de regulação Código1.....</b>	<b>16</b>
<b>3.5 Tempo médio total de regulação dos demais casos.....</b>	<b>167</b>
<b>3.6 Tempo médio total de atendimentos das Unidades de Suporte Avançado.....</b>	<b>167</b>
4. ANÁLISE FINANCEIRA DAS METAS.....	18
<b>4.1 Impacto Financeiro da Produção Assistencial.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Impacto Financeiro Indicadores de Qualidade.....</b>	<b>19</b>

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

**1 SUMÁRIO EXECUTIVO**

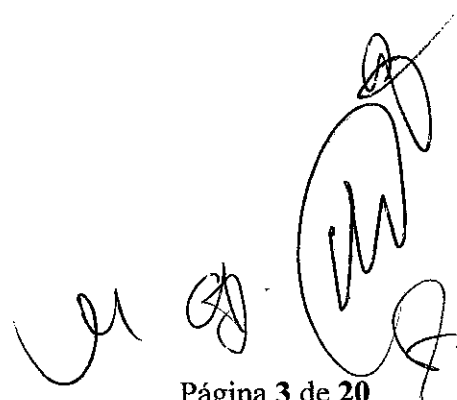
O relatório apresenta os resultados obtidos com a execução do Contrato de Gestão celebrado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina e a Organização Social Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, com a interveniência da Secretaria de Estado do Planejamento, para o gerenciamento, 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 4º 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 2015.

A avaliação proposta neste relatório abrange o primeiro trimestre de 2015, 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 têm-se como referência os indicadores: Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário, Capacitação de Pessoal, Tempo médio total de regulação Código 1, Tempo médio total de regulação dos demais casos e Tempo médio total de atendimento das Unidades de Suporte Avançado, os quais medem a efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

Handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature on the right and smaller initials on the left.

# COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

## CONTRATO DE GESTÃO N° 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 2015, 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: 2º 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 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012, tendo como foco a produção realizada no 1º trimestre de 2015.

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

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

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

A meta proposta no 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão consiste em 23.000 atendimentos/mês (+/- 15%), totalizando 69.000 chamadas/trimestre, além do encaminhamento por relatório mensal do indicador em análise até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

**Meta da Produção/serviços referente 1º trimestre/2015.**

<b>Indicador</b>	<b>Quantidade Contratada</b>	<b>Quantidade Realizada</b>	<b>Δ%</b>
Número de Chamadas	69.000	82.192	19,12% acima da meta

Fonte: 4º 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, Capacitação de Pessoal, Tempo médio total de regulação Código1, Tempo médio total de regulação dos demais casos e Tempo médio total de atendimento das Unidades de Suporte Avançado, 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 2015, 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	EVIDÊNCIA	%
Qualidade da informação	A valoração deste indicador será de 15% da parte variável do contrato em cada trimestre e correspondem as seguintes informações que deverão ser enviadas mensalmente: Número geral de ocorrências atendidas no período; Tempo resposta para entrada de ambulância em Código 1; 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; Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento; Quantitativo ideal de	Apresentação de 100% das informações	Enviada por meio de Relatório Trimestral de Avaliação da Satisfação dos Usuários e Pesquisa de Satisfação Mensal	15

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

	Recursos Humanos; e Mortalidade.			
Serviço de Atenção ao Usuário	A valoração deste indicador será de 17% da parte variável do contrato em cada trimestre e corresponde ao número de ocorrências registradas por tipo de queixa, procedência e providências adotadas para solução.	Resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas	Relatório Trimestral de Avaliação da Satisfação dos Usuários e Pesquisa de Satisfação Mensal enviado até o dia 20 do mês subsequente	17
Capacitação de Pessoal	A valoração deste indicador será de 17% da parte variável do contrato em cada trimestre e corresponde a realização de atividades de educação permanente dos profissionais, documentado através de apresentação de Relatório mensal, contendo pelo menos: a) atividades realizadas; b) previsão dessas atividades no Projeto de Educação Permanente vigente; c) número de profissionais atendidos em cada atividade; OBS: no primeiro trimestre de vigência do Contrato de Gestão, a OS deverá apresentar projeto de Educação Permanente dos seus profissionais	Comprovação de capacitação realizada por macrorregião	Relatório da Educação Permanente dos profissionais	17
Tempo médio total de regulação Código 1	A valoração deste indicador será de 17% em cada trimestre e corresponde ao tempo máximo entre a entrada da ligação, definição do grau de urgência e o recurso necessário para o atendimento pelo médico regulador, envio do recurso pelo rádio-operador (RO). A meta a ser atingida é manter o tempo total de regulação de 4 (quatro) minutos.	Tempo total médio de regulação de 4 minutos	Encaminhamento por relatório mensal dos indicadores em análise até o dia 20 do mês subsequente.	17
Tempo médio total de regulação dos demais casos	A valoração deste indicador será de 17% em cada trimestre e corresponde ao tempo médio entre a entrada da ligação, definição do grau de urgência e o recurso necessário para o atendimento pelo médico regulador, envio de recurso pelo rádio-operador (RO) ou encerramento da ligação pelo médico regulador. A meta a ser atingida é manter o tempo médio total de regulação inferior a 5 (cinco) minutos.	Tempo total médio de regulação de 5 minutos	Encaminhamento por relatório mensal dos indicadores em análise até o dia 20 do mês subsequente.	17

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

Tempo médio total de atendimento das Unidades de Suporte Avançado	A valoração deste indicador será de 17% em cada trimestre e corresponde ao tempo médio entre o acionamento pelo rádio-operador J9 e chegada do recurso ao local de atendimento J10. A meta a ser atingida é manter o tempo total médio total de regulação inferior a 25 (vinte e cinco) minutos e para efeito de cálculo ficam excluídas as transferências e orientações por telefone.	Tempo total médio de regulação de 20 minutos	Encaminhamento por relatório mensal dos indicadores em análise até o dia 20 do mês subsequente.	17
---	--	--	---	----

Fonte: 4º 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 III (Indicadores de Qualidade), do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012, tendo como foco a produção realizada nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2015.

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 resposta para entrada de ambulância em Código 1; 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; Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento; Quantitativo ideal de Recursos Humanos; e Mortalidade.

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.



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

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.

<b>Indicador</b>	<b>Quantidade Realizada</b>
Número de Chamadas	82.192

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

*b) Tempo resposta para entrada de ambulância em Código1*

Caracteriza-se pelo tempo entre acionamento pelo rádio-operador (RO) até o J9 (horário de saída da ambulância para atendimento) da equipe completa. O objetivo é atingir o tempo de 60 segundos. O indicador deverá ser informado por meio de relatório detalhado por Central de Regulação e com as devidas justificativas técnicas quando do não atingimento das mesmas.

<b>Central de Regulação</b>	<b>Tempo (h:min:seg)</b>
Balneário Camboriu	00:01:45
Blumenau	00:01:13
Chapecó	00:00:27
Criciúma	00:02:00
Florianópolis	00:01:09
Joaçaba	00:00:52
Joinville	00:01:27
Lages	00:02:10
<b>TOTAL</b>	<b>00:01:23</b>

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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

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
Clinico Adulto	60,05%
Clinico Pediátrico	5,36%
Gineco-Obstétrico	4,15%
Psiquiátrico	7,03%
Causas Externas	22,86%

Fonte: 4º 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	39.213 (16,02%)
Atendimento sem envio de veículo <sup>1</sup>	4.515 (1,84%)
Orientação <sup>2</sup>	38.464 (15,72%)
Trotes	31.365 (12,82%)
Ligação com Equipe <sup>3</sup>	54.292 (22,18%)
Particular <sup>4</sup>	859 (0,35%)
Outros <sup>5</sup>	76.039 (31,07%)

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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

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

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

<sup>4</sup> Refere-se às ligações pessoais e urgentes para a equipe.

<sup>5</sup> 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 N° 002/2012

*e) Localização das ocorrências*

Apresenta o número de atendimento prestado em cada município de acordo com sua Central de Regulação (em ordem decrescente de nº de atendimentos).

Central	Município de maior incidência	Nº de Atendimentos	% em Relação aos atendimentos totais da Central
Joinville	Joinville	7572	57,28%
Florianópolis	Florianópolis	7398	44,49%
Blumenau	Blumenau	5582	46,27%
Lages	Lages	4660	69,33%
Balneário Camboriu	Itajai	3379	29,84%
Criciúma	Criciúma	3043	26,36%
Chapecó	Chapecó	2754	53,32%
Joaçaba	Concórdia	851	15,40%

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

*f) 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	20,78%
14 a 19 anos	6,62%
20 a 59 anos	48,78%
Acima de 60 anos	23,82%

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

- Sexo:

Sexo	%
Masculino	50,61%
Feminino	49,39%

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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

*g) Identificação dos dias da semana e horários 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):

<b>Dia da Semana</b>	<b>Nº de Chamadas</b>	<b>%</b>
<b>Segunda-feira</b>	36.049	<b>14,73%</b>
<b>Sexta-feira</b>	35.855	<b>14,65%</b>
<b>Sábado</b>	35.684	<b>14,58%</b>
<b>Quinta-feira</b>	35.490	<b>14,50%</b>
<b>Domingo</b>	35.012	<b>14,31%</b>
<b>Terça-feira</b>	34.563	<b>14,12%</b>
<b>Quarta-feira</b>	32.094	<b>13,11%</b>

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

- Horários de maior pico (por período):

<b>Período</b>	<b>Nº de Chamadas</b>	<b>%</b>
1º período: 6 h. 1 min. – às 12 h	63.028	25,75%
2º período: 12 h. 1 min. – 18 h	82.799	33,83%
3º período: 18 h. 1 min. – 00 h	74.017	30,24%
4º período: 00 h. 1 min – 6 h	24.903	10,17%

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

i) *Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento.*

Apresenta o destino para o qual o paciente foi encaminhado após atendimento no local da ocorrência, de acordo com a Central de Regulação.

Central	Destino	Nº de pacientes referenciados	% de Atendimento
Balneário Camboriu	Local da Ocorrência	1289	27,56%
Blumenau	Local da Ocorrência	2762	48,90%
Chapecó	Hosp Reg de Chapecó	1294	31,39%
Criciúma	Outros	918	15,96%
Florianópolis	Local da Ocorrência	2047	27,52%
Joaçaba	Outros	775	25,70%
Joinville	Hosp. Municipal São José	670	10,27%
Lages	PAM Tito Bianchini	778	25,59%

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

j) *Quantitativo ideal de Recursos Humanos:*

A Executora deverá encaminhar mensalmente ao Órgão Supervisor relatório acerca dos Profissionais que atuam nas Centrais de Regulação dos 8 (oito) SAMU's Regionais, bem como dos colaboradores que atuam nas 23 (vinte e três) Unidades de Suporte Avançado (USA), composto individualmente por categoria funcional, vínculo empregatício (pessoa jurídica, física ou concursado), carga horária, lotação e remuneração, apontando claramente os déficits e as ações (plantão extra, hora extra, etc.) para as respectivas coberturas quando for o caso. Na hipótese de não cumprimento da contratação ideal de recursos humanos a fim de cumprir as normativas previstas nas Portarias Ministeriais, desde que não tenha ocorrido a respectiva cobertura ou substituição apresentada no relatório do item VII, o Órgão Supervisor reterá, proporcionalmente, recursos financeiros repassados a título de custeio com despesas de pessoal.

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

Serviço Contratado	Meta	Documento Apresentado
Quantitativo ideal de Recursos Humanos	Relatório acerca dos Profissionais que atuam nas Centrais de Regulação dos 8 (oito) SAMU's Regionais, nas 23 (vinte e três) Unidades de Suporte Avançado (USA), apontando claramente os déficits e as ações (plantão extra, hora extra, etc.) para as respectivas coberturas quando for o caso	Relatório de Recursos Humanos

*k) Mortalidade:*

Refere-se à morte de indivíduos em uma população e pode ser expressa como o número de indivíduos em um determinado período de tempo ou como uma taxa específica, em percentagem da população total ou qualquer parte dela. Considerando ao serviço de atendimento móvel de urgência, este indicador será expresso por meio dos óbitos: 1) ocorridos durante o atendimento, 2) ocorridos antes da chegada da ambulância, 3) ocorridos durante o trajeto do local de atendimento até a unidade de saúde, bem como 4) óbitos por causa.

Central	Ocorridos durante o atendimento	Ocorridos antes da chegada da amb.	Ocorridos durante o transporte	Óbitos por causa
Balneário Camboriu	21	59	3	0
Blumenau	23	91	4	0
Chapecó	3	36	6	0
Criciúma	5	61	5	0
Florianópolis	63	90	5	0
Joaçaba	2	18	2	0
Joinville	22	123	5	0
Lages	15	48	0	-
<b>Média/Total</b>	<b>154</b>	<b>526</b>	<b>30</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>21,80%</b>	<b>73,98%</b>	<b>4,22%</b>	<b>0,00%</b>

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

**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	103 Queixas Recebidas 92 Queixas Resolvidas Resolução de 89% das queixas recebidas

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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 <sup>6</sup> , aos usuários atendidos	Pesquisa realizada com 5.604 atendimentos pelo 192 (20.986 ligações), resultando em uma amostra de 26,70%
Avaliação		
Itens avaliados: atendimentos prestados pelo Técnico Auxiliar de Regulação Médica e pelo Médico Regulador e Avaliação da equipe de atendimento no local da ocorrência.		Dos Entrevistados 94,68% mostraram-se satisfeitos e 5,32% Insatisfeitos.

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

<sup>6</sup> Amostra mensal dos usuários atendidos, definida pela fórmula estatística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2}$$

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

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

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

### 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.

<b>Serviço Contratado</b>	<b>Meta</b>	<b>Documento Apresentado</b>
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

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

### 3.4 Tempo médio total de regulação Código1

Corresponde ao tempo máximo entre a entrada da ligação, definição do grau de urgência e o recurso necessário para o atendimento pelo médico regulador, envio do recurso pelo rádio-operador (RO). O objetivo é atingir o tempo de 4 minutos. O indicador deverá ser informado por meio de relatório detalhado por Central de Regulação e com as devidas justificativas técnicas quando do não atingimento das mesmas.

<b>Central de Regulação</b>	<b>Tempo (h:min:seg)</b>
Balneário Camboriu	00:02:29
Blumenau	00:02:38
Chapecó	00:02:29
Criciúma	00:02:29
Florianópolis	00:05:17
Joaçaba	00:02:17
Joinville	00:03:50
Lages	00:03:04
<b>TOTAL</b>	<b>00:03:04</b>

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.



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

**3.5 Tempo médio total de regulação dos demais casos**

Corresponde ao tempo médio entre a entrada da ligação, definição do grau de urgência e o recurso necessário para o atendimento pelo médico regulador, envio de recurso pelo rádio-operador (RO) ou encerramento da ligação pelo médico regulador. A meta a ser atingida é o tempo médio total de regulação máximo de 5 (cinco) minutos. Para efeito de cálculo ficam excluídas as transferências e orientações por telefone.

Central de Regulação	Tempo (h:min:seg)
Balneário Camboriu	00:02:48
Blumenau	00:03:26
Chapecó	00:02:57
Criciúma	00:02:55
Florianópolis	00:06:49
Joaçaba	00:02:43
Joinville	00:04:56
Lages	00:03:15
<b>TOTAL</b>	<b>00:03:44</b>

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

**3.6 Tempo médio total de atendimentos das Unidades de Suporte Avançado**

Corresponde ao tempo médio entre o acionamento do recurso pelo rádio-operador “J9” e chegada do recurso ao local de atendimento “J10”. A meta a ser atingida é manter o tempo médio total de regulação inferior a 20 (vinte) minutos. Para efeito de cálculo ficam excluídas as transferências e orientações por telefone. As informações deverão ser encaminhadas em relatório consolidado até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

Central de Regulação	Tempo (h:min:seg)
Balneário Camboriu	00:10:08
Blumenau	00:10:59
Chapecó	00:15:56
Criciúma	00:10:19
Florianópolis	00:21:21
Joaçaba	00:11:19
Joinville	00:12:54
Lages	00:11:58
<b>TOTAL</b>	<b>00:12:56</b>

Fonte: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

## 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 o primeiro semestre de 2015.

Para avaliação dos indicadores de qualidade tem-se como referência os indicadores: Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário, Capacitação de Pessoal, Tempo médio total de regulação Código 1, Tempo médio total de regulação dos demais casos e Tempo médio total de atendimento das Unidades de Suporte Avançado, os quais medem a efetividade da gestão e ao desempenho da unidade, tendo como referência o primeiro trimestre de 2015.

Para esta avaliação, a análise de cada indicador é efetuada a partir dos critérios estabelecidos nos Anexos Técnicos I e III, do 4º 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	$\Delta\%$
Número de Chamadas	69.000	82.192	19,12% acima da meta

Fonte: 4º 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: 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

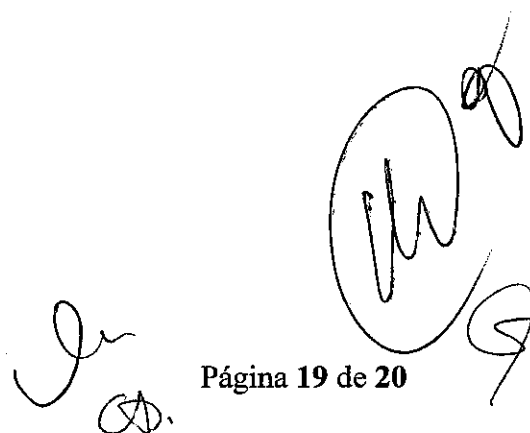
Tendo em vista as informações apresentadas pela Organização Social, bem como o que determina o 4º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, não há previsão de impacto financeiro para variação percentual de produção de 19,12% acima da meta contratada.

#### 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 15% (cinquenta cento) para Qualidade da Informação e 85% (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, Capacitação de Pessoal, Tempo médio total de regulação Código 1, Tempo médio total de regulação dos demais casos e Tempo médio total de atendimento das Unidades de Suporte Avançado, 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.



Handwritten signatures and initials are present at the bottom right of the page, including a large signature and several smaller initials.

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

**MEMBROS DA CAF DO CONTRATO DE GESTÃO 002/2012**

**Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU**

**(1º trimestre 2015)**

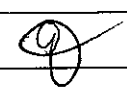
**Membros**

**REPRESENTANTES DA SES**

Walter Manfroi  aprovado / ( ) não aprovado Ass: 

Mario José Bastos Júnior ( ) aprovado / ( ) não aprovado Ass:

**REPRESENTANTES DA SPG**

Gilberto de Assis Ramos  aprovado / ( ) não aprovado Ass: 

Josiane Laura Bonato ( ) aprovado / ( ) não aprovado Ass:

**REPRESENTANTE DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE**

( ) aprovado / ( ) não aprovado Ass:

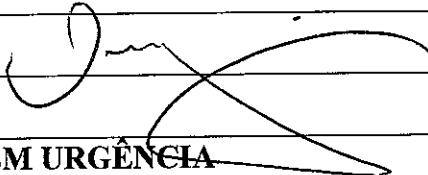
Janice Breithaupt ( ) aprovado / ( ) não aprovado Ass:

**REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL SPDM**

Fernanda Cassia Ferrari Lance  aprovado / ( ) não aprovado Ass: 


Lidiane Amanda Scheid ( ) aprovado / ( ) não aprovado Ass:

**REPRESENTANTE DA GERÊNCIA DO SAMU/SES**

Cesar Augusto Korczaguin  aprovado / ( ) não aprovado Ass: 

Ramon Tartari ( ) aprovado / ( ) não aprovado Ass:

**REPRESENTANTE DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO EM URGÊNCIA**

Cynthia de Azevedo Jorge  aprovado / ( ) não aprovado Ass: 

Sandra Mariza de Brida ( ) aprovado / ( ) não aprovado Ass: