



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

## **RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS METAS E RESULTADOS**

### **AFERIÇÃO FINANCEIRA DAS METAS E INDICADORES**

**PERÍODO DE AVALIAÇÃO: 2º TRIMESTRE DO EXERCÍCIO FINANCEIRO DE 2023**

O 2º trimestre de 2023 corresponde ao **1º trimestre do Contrato de Gestão 001/2023** (meses abril, maio e junho de 2023), e é resultado da análise dos Relatórios de Avaliação de Execução enviados pela Organização Social. Os Relatórios mensais da Organização Social podem ser localizados no SGPE nº SES 154336/2023.

Unidade: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU

Organização Social: FUNDAÇÃO DE APOIO AO HEMOSC E AO CEPON – FAHECE

Fonte: Contrato de Gestão nº 01/2023, SGPE SES nº 39443/2023.  
Informações enviadas pela Organização Social - SGPE nº SES 154336/2023.



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Para avaliação da produção assistencial têm-se como referência as Metas de Produção (MP), observando-se os seguintes critérios:

- MP I – Atendimento de Urgência e Emergência;
- MP II – Transferência Inter Hospitalar de pacientes graves;

Este indicador é caracterizado pelos Atendimentos de Urgência e Emergência, incluindo os transportes, e transferências inter-hospitalares, realizados pelas Unidades de Suporte Avançado de Vida - USA SAMU, nas 24 horas do dia, nos 07 dias da semana, regulados pelas Centrais de Regulação de Urgências - CRU.

A análise das MP se dará pela quantidade de atendimentos / transferências despachadas pelas CRU para as USA, como também pelo tempo de início do deslocamento (J9) das unidades, após acionamento, conforme os códigos de classificação de risco para atendimentos de Urgência e Emergência ou Transferências Inter-Hospitalares. Assim, temos uma subdivisão para a avaliação, designando valoração do percentual definido para cada MP, de acordo com as definições:

Para MP I – Atendimentos de Urgência e Emergência (AUE) - está previsto 70% do valor correspondente a parte fixa<sup>1</sup> do contrato, sendo subdividido em:

- Quantidade de AUE realizados – 25% do valor percentual designado para esta meta;
- Tempo deslocamento para AUE em Código Vermelho – 25% do valor percentual designado para esta meta;
- Tempo deslocamento para AUE em Código Amarelo para AUE - 25% do valor percentual designado para esta meta;
- Tempo deslocamento para AUE em Código Verde para AUE - 25% do valor percentual designado para esta meta;

---

<sup>1</sup> 60% (sessenta por cento) do valor contratual corresponde à parte fixa do contrato, vinculados a produção assistencial



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Para MP II – Transferências Inter-Hospitalares (TIH) está previsto 30% do valor contratual correspondente a parte fixa, sendo subdividido em:

- Quantidade de TIH – 50 %do valor percentual designado para esta meta;
- Tempo deslocamento para TIH – 50% do valor percentual designado para esta meta.

As Metas de Produção consistem em:

<b>ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - Meta/Mês</b>
- Atender 100% (cem por cento) dos AUE despachados pela CRU para as USA -Iniciar o deslocamento dentro do tempo previsto para cada código de classificação de risco:
<b>Cod. Vermelho - 00:01:30 minutos</b>
<b>Cod. Amarelo - 00:03:00 minutos</b>
<b>Cod. Verde - 00:04:00 minutos</b>

<b>TRANSFERÊNCIAS INTER-HOSPITALARES - Meta/Mês</b>
- Atender 100% (cem por cento) das TIH despachadas pela CRU para as USA. -Iniciar o deslocamento dentro do tempo previsto em até 12 horas, conforme lista de prioridades

Para avaliação dos resultados, temos como referência os percentuais dos quadros abaixo:

1.Análise por quantidade de Atendimentos Urgência e Emergência e Transferências Inter-Hospitalares:

Atividade e Peso Percentual da valoração destinada à atividade	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E TRANSFERÊNCIAS INTER-HOSPITALARES	VALOR A PAGAR
<b>AUE</b> – 25% do percentual designado à MP I	100% dos AUE / TIH despachados pelas CRU	100% do peso percentual da valoração destinada à atividade
	Entre 85% e 100% dos AUE / TIH despachados pelas CRU	90% do peso percentual da valoração destinada à atividade
<b>TIH</b> - 50% do percentual designado à MP II	Entre 70% e 84,99% dos AUE / TIH despachados pelas CRU	80% do peso percentual da valoração destinada à atividade
	Entre 50% e 69,99% dos AUE / TIH despachados pelas CRU	70% do peso percentual da valoração destinada à atividade



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

2. Análise por Tempo entre Acionamento e Início Deslocamento:

Atividade e Peso Percentual da valoração destinada à atividade	TEMPO DA ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR
<b>AUE</b> – 25% do percentual designado à MP I para cada código classificação risco: Vermelho/Amarelo/Verde	-Abaixo do tempo previsto por código de atendimento	100% do peso percentual da valoração destinada à atividade
	-Entre 85% e 100% do tempo previsto por código de atendimento	
	-Entre 70% e 84,99% do tempo previsto por código de atendimento	90% do peso percentual da valoração destinada à atividade
<b>TIH</b> - 50% do percentual designado à MP II, conforme tempo definido.	-Menos que 70% do tempo previsto por código de atendimento	70% do peso percentual da valoração destinada à atividade

## INDICADORES DE QUALIDADE

A qualidade do serviço é avaliada por meio de 06 Indicadores de Qualidade (IQ) que, juntos, correspondem a 40% do valor de custeio, designado como parte variável<sup>2</sup>. Cada IQ detém um percentual desse valor, subdividido para as suas metas.

**-IQ I - Pesquisa de Satisfação do Usuário** – A valoração deste indicador será de até 15% da parte variável em cada trimestre.

A Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) sobre o atendimento do SAMU tem por finalidade avaliar a qualidade de satisfação do serviço prestado, pelos pacientes, acompanhantes ou solicitantes do serviço, por meio da aplicação de um questionário. A avaliação se dará em duas etapas, correspondendo a cada uma o percentual de 50% da valoração destinada a este indicador, tendo como metas a quantidade de pesquisas realizadas e o índice de satisfação do usuário, de acordo com o definido nas tabelas abaixo:

<sup>2</sup> 40% (quarenta por cento) do valor contratual corresponde a parte variável, vinculado ao recurso de investimento e à avaliação dos indicadores de qualidade



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**ANÁLISE POR QUANTIDADE DE PESQUISAS REALIZADAS**

Análise por quantidade de Pesquisas realizadas corresponde a 50% do percentual designado ao IQ PSU	Valoração a ser paga do percentual destinado a quantidade de pesquisas
Entre 100% a 85% da meta de quantidade de pesquisas realizadas	100% do valor do peso percentual da valoração destinada à atividade
Entre 84,99% a 65% da meta de quantidade de pesquisas realizadas	80% do valor do peso percentual da valoração destinada à atividade
Abaixo de 65% da meta de quantidade de pesquisas realizadas	50% do valor do peso percentual da valoração destinada à atividade

**ANÁLISE POR ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

Análise por índice de satisfação do usuário, corresponde a 50% do percentual designado ao IQ PSU	Valoração a ser paga do percentual destinado ao índice de satisfação
Entre 100% a 90% das PSU são satisfatórias	100% do valor
Entre 90% a 80% das PSU são satisfatórias	80% do valor
Abaixo de 79,9% das PSU são satisfatórias	50% do valor

**-IQ II - Disponibilidade das Unidades (USA) Operacionais** - A valoração deste indicador será de até 20% da parte variável em cada trimestre.

A disponibilidade das USA deverá ser de 100% das unidades operacionais, diariamente, admitindo-se reposição de RH ou equipamentos, e substituição da viatura avariada por viatura *backup*, dentro de prazo previsto. Para fins de aferição da valoração do IQ será considerado cada dia de indisponibilidade (J7) de USA, conforme o tempo determinado, dentro do seguinte cálculo: cada USA baixada, por dia, corresponderá a 0,128% do percentual do IQ, cumulativamente. Será aferido o percentual total de USA indisponível, dentro de cada tempo da tabela abaixo, e subtraído da valoração prevista para o respectivo tempo.



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

A tabela a seguir estabelece o pagamento conforme percentual definido para o IQ, conforme a disponibilidade das USA:

IQ II - Disponibilidade da Frota	Percentual de Valoração do IQ
Em até 05 horas após a informação do J-7	100%
Entre 05 horas e 01 minuto e 06 horas após a informação do J7	80%
Entre 06 horas e 01 minuto e 08 horas após a informação do J7	60%
Entre 08 e 01 minuto e 10 horas após a informação do J7	40%
Mais de 10 horas e 01 minuto após a informação do J7	0%

**-IQ III - Rotatividade de Colaboradores** – A valoração deste indicador será de até 10% da parte variável em cada trimestre.

O índice de rotatividade de colaboradores é um indicador que mede a quantidade de colaboradores demitidos e demissionários do serviço, em relação ao número atual de colaboradores no quadro funcional da OS e permite verificar a satisfação pessoal com o trabalho em geral, bem como com a qualidade do serviço oferecida aos usuários.

A tabela a seguir estabelece média de rotatividade para pagamento conforme percentual definido para o IQ:

IQ III - Taxa Média de Rotatividade	Percentual de Valoração
Entre 5% e 10% no trimestre	100% do total do IQ
Entre 10,01% e 15% no trimestre	60% do total do IQ
Acima de 15,01% no trimestre	30% do total do IQ



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**-IQ IV - Tempo Resposta após acionamento** – A valoração deste indicador será de até 20% da parte variável em cada trimestre.

Este indicador tem como critério o tempo resposta em ocorrências classificadas como código vermelho. Para aferição será computado o tempo transcorrido entre o acionamento da equipe e o tempo de chegada no local da ocorrência (J-10), que deve ser até 00:14:29 minutos.

A avaliação deste indicador se dará com base na tabela:

ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR
-Abaixo do tempo previsto -Entre 85% e 100% do tempo previsto	100% do peso percentual
-Entre 70% e 84,99% do tempo previsto	90% do peso percentual
-Menos que 70% do tempo previsto	70% do peso percentual

**-IQ V - Serviço de Atendimento ao Usuário** – A valoração deste indicador será de até 15% da parte variável em cada trimestre.

A OS deverá responder as demandas que chegam através da Ouvidoria do Estado, repassadas pela SUE/SES. A meta estabelecida é a resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas pela Ouvidoria do Estado.

**-IQ VI - Capacitação de Pessoal** – A valoração deste indicador será de até 20% da parte variável em cada trimestre.

Prevê a realização de atividades de capacitação e educação permanente para todos os profissionais, conforme diretrizes da Portaria nº 2048/MS, da Gerência de Educação em Urgência de SC – GEREU e legislação vigente, das Centrais de Regulação de Urgência (TARM e RO) e Unidades de Suporte Avançado de Vida. A meta a ser atingida é a realização de atividades de capacitação e/ou educação permanente para, no mínimo, 55 profissionais das CRU e 115 profissionais das USA em cada trimestre. A análise da valoração deste indicador se dará com base no percentual do total de profissionais capacitados no trimestre, de acordo com a tabela abaixo:



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Taxa de profissionais capacitados no trimestre	Percentual de Valoração
Acima da quantidade prevista	100% do total do IQ
Entre 100% e 90% da quantidade prevista	80% do total do IQ
Entre 89,99% e 75% da quantidade prevista	60% do total do IQ
Abaixo de 75% da quantidade prevista	60% do total do IQ

Com base nos resultados apresentados pela FAHECE, segue a aferição das metas e indicadores:

<b>Metas de Produção = 60% do valor Contratual - parte fixa</b>				
<b>Subdivisão Meta / Percentual Correspondente</b>		<b>Resultado alcançado</b>	<b>Regra contratual prevista para resultado alcançado</b>	<b>Percentual pagamento conforme resultado alcançado</b>
MP I - 70% do valor destinado à parte fixa	Quantidade de AUE realizados - 25% do percentual da meta	100% AUE despachados pelas CRU	100%	100%
	Tempo deslocamento AUE em Código Vermelho - 25% do percentual da meta	00:00:33	00:01:30	100%
	Tempo deslocamento AUE em Código Amarelo - 25% do percentual da meta	00:00:56	00:03:00	100%
	Tempo deslocamento AUE em Código Verde - 25% do percentual da meta	00:01:05	00:04:00	100%
MP II - 30% do valor destinado à parte fixa	Quantidade de TIH realizados - 50% do percentual da meta	100% TIH despachados pelas CRU	100%	100%
	Tempo deslocamento para TIH - 50% do percentual da meta	01:27:57	Até 12 horas	100%
IQ I – Pesquisa de Satisfação do Usuário - 15% do valor destinado à parte variável	Quantidade de Pesquisas realizadas - 50% do percentual da meta	10,8%	10%	100%
	Índice de Satisfação do Usuário - 50% do percentual da meta	95,34%	90%	100%





**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Subdivisão Meta / Percentual Correspondente		Resultado alcançado	Regra contratual prevista para resultado alcançado	Percentual pagamento conforme resultado alcançado
IQ II – Disponibilidade das USA	20% do valor destinado à parte variável	4:35:00	05:00	100%
IQ III – Rotatividade de Colaboradores	10% do valor destinado à parte variável	6,54%	Até 10%	100%
IQ IV – Tempo Resposta Código Vermelho	20% do valor destinado à parte variável	00:11:19	00:14:29	100%
IQ V – Serviço de Atendimento ao Usuário	15% do valor destinado à parte variável	100%	80%	100%
IQ VI – Capacitação dos Profissionais	20% do valor destinado à parte variável	122 Prof. CRU 369 Prof. USA	55 Prof. CRU 115 Prof. USA	100%

Diante do exposto temos a seguinte aferição financeira:

**DISTRIBUIÇÃO DO CUSTEIO**

	Abril	Maio	Junho	1º Trimestre CG 001/2023
Valor parte fixa (Metas de Produção)	R\$ 7.135.277,49	R\$ 7.135.277,49	R\$ 7.135.277,49	R\$ 21.405.832,47
Valor parte variável (até 10% para investimentos)	R\$ 1.189.212,92	R\$ 1.189.212,92	R\$ 1.189.212,92	R\$ 3.567.638,76
Valor parte variável (Indicadores Qualidade)	R\$ 3.567.638,74	R\$ 3.567.638,74	R\$ 3.567.638,74	R\$ 10.702.916,22
<b>VALOR TOTAL REPASSADO</b>	<b>R\$ 11.892.129,15</b>	<b>R\$ 11.892.129,15</b>	<b>R\$ 11.892.129,15</b>	<b>R\$ 35.676.387,45</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**VALORES DOS DESCONTOS DE ACORDO COM OS RESULTADOS APRESENTADOS**

Meta	Percentual para a Meta	Valor a ser descontado conforme resultado alcançado
MP I / MP II	60% parte fixa do valor contratual	R\$ 0,00
IQ I	15% da parte variável	R\$ 0,00
IQ II	20% da parte variável	R\$ 0,00
IQ III	10% da parte variável	R\$ 0,00
IQ IV	20% da parte variável	R\$ 0,00
IQ V	15% da parte variável	R\$ 0,00
IQ VI	20% da parte variável	R\$ 0,00
<b>VALOR A SER DESCONTADO 1º TRIMESTRE CG 001/2023</b>		<b>R\$ 0,00</b>



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **5CK5A90W**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **ADRIANA MARIA MARTINS** (CPF: 910.XXX.299-XX) em 29/02/2024 às 11:59:03  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 24/04/2019 - 15:28:50 e válido até 24/04/2119 - 15:28:50.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **GILBERTO ANTÔNIO SCUSSIATO** (CPF: 710.XXX.629-XX) em 29/02/2024 às 12:19:18  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 14/06/2021 - 18:07:33 e válido até 14/06/2121 - 18:07:33.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **MARTA REGINA BAUER BARBOSA** (CPF: 833.XXX.449-XX) em 29/02/2024 às 13:00:34  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 03/06/2019 - 12:39:41 e válido até 03/06/2119 - 12:39:41.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **MARCOS ANTÔNIO FONSECA** (CPF: 939.XXX.419-XX) em 29/02/2024 às 13:41:00  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 10/06/2020 - 13:17:29 e válido até 10/06/2120 - 13:17:29.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **JULIANA DOS REIS GUARESÍ** (CPF: 053.XXX.329-XX) em 29/02/2024 às 14:05:56  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/04/2019 - 15:13:52 e válido até 17/04/2119 - 15:13:52.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **FABIANE MENDES DE MELO** (CPF: 047.XXX.939-XX) em 29/02/2024 às 14:47:04  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 16/12/2021 - 10:23:35 e válido até 16/12/2121 - 10:23:35.  
(Assinatura do sistema)
- ✓ **CARLA BIROLO FERREIRA** (CPF: 051.XXX.069-XX) em 05/03/2024 às 12:59:59  
Emitido por: "Autoridade Certificadora SAFE-ID BRASIL", emitido em 18/08/2023 - 15:57:32 e válido até 17/08/2024 - 15:57:32.  
(Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VTXzcwNTIfMDAwNDY1NDhfNDc1NDhfMjAyNF81Q0s1QTkwVw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00046548/2024** e o código **5CK5A90W** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.