



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



**EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO 01/2024
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU
PERÍODO - ANO DE 2025¹**

NOME DA UNIDADE:

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, CNPJ nº 86.897.113/0006-61

ENDEREÇO SEDE:

Avenida Engenheiro Max de Souza, 952 - Coqueiros, Florianópolis - SC, CEP: 88080-000

ORGANIZAÇÃO SOCIAL:

Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON – FAHECE

CONTRATO DE GESTÃO

Processo SGPE SES nº 60323/2024 referente ao Contrato de Gestão nº 01/24

¹ O Relatório da Competência de 2025 baseia-se nos Relatórios de Avaliação de Execução enviados mensalmente pela FAHECE-SAMU. Estes documentos poderão ser localizados nos Processos Digitais PSES nº 43573/2025 (janeiro), 57727/2025 (fevereiro), 89920/2025 (março), 116774/2025 (abril), 143022/2025 (maio), 166380/2025 (junho), 196742/2025 (julho), 221884/2025 (agosto), 254185/2025 (setembro), 278459/2025 (outubro), 305879/2025 (novembro), 18947/2026 (dezembro).



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

SUMÁRIO

1 - Caracterização do SAMU SC.....	03
2 - Composição do Relatório de Avaliação e Execução.....	04
3 - Metas de Produção Assistencial Contratadas.....	05
4 - Indicadores de Qualidade Contratados	09
5 - Regras para Pagamento.....	14
6 - Regras Aferição Financeira	15
7 - Parecer Conclusivo	21



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

1. CARACTERIZAÇÃO DO SAMU SC

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU-192 é um programa do Governo Federal, com o objetivo de atender as situações de urgências no âmbito pré-hospitalar.

É o serviço responsável pelo Atendimento Pré-Hospitalar Móvel e pelas transferências de pacientes graves. Faz parte do sistema regionalizado e hierarquizado, capaz de atender, dentro e fora da região de abrangência, todo enfermo, ferido ou parturiente em situação de urgência ou emergência, e transportá-lo com segurança e acompanhamento de profissionais de saúde até a unidade hospitalar referenciada ou mais adequada.

O funcionamento do SAMU se dá através das ligações para o número telefônico único - 192, onde o Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) realiza o primeiro atendimento, fazendo a identificação do solicitante e preenchendo dados sobre localização do chamado, identificação e queixa principal do solicitante e/ou paciente, após transfere a ligação para o Médico Regulador, cabendo a este responsabilidade pela qualificação/classificação dos chamados recebidos e decisão quanto a melhor resposta: orientação de atribuição de telemedicina via telefônica, orientação a procurar unidade de saúde adequada, ou envio de uma unidade móvel de atendimento disponível (Suporte Básico ou Suporte Avançado de Vida), conforme a gravidade de cada caso.

No Estado de SC o SAMU foi implantado em 2005, e atualmente está inserido dentro do organograma da Superintendência de Urgência e Emergência (SUE) da Secretaria de Estado da Saúde (SES).

A estrutura catarinense conta com 08 Centrais de Regulação às Urgências 192 - CRU, 108 Unidades de Suporte Básico de Vida – USB, 44 Unidades de Suporte Avançado de Vida - USA (entre terrestres e aeromédicas), além das estruturas administrativas para a gestão do serviço, distribuídas regionalmente no território catarinense. As USBs são de gestão dos municípios, enquanto as USAs e CRUs são responsabilidade do Estado, que firmou contrato com a Organização Social FAHECE para gerenciamento e operacionalização das USAs e CRUs. No entanto, a SES/SC responde diretamente pelo provimento de médicos e enfermeiros do serviço aeromédico em parceria com o Corpo de Bombeiros Militar de SC, além de parte dos médicos reguladores das CRUs.

A FAHECE é uma fundação privada sem fins lucrativos, e desde 2022 realiza o gerenciamento e execução das atividades a serem desenvolvidas no SAMU, em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde.



2- COMPOSIÇÃO DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO e EXECUÇÃO 2025

2.1. Apostilamentos e Termos Aditivos ao Contrato de Gestão (CG) 01/24

Nº do Termo Aditivo (TA) ou Apostilamento	Data de publicação no Diário Oficial do Estado (DOE) de SC	CLÁUSULA PRIMEIRA (Trata do Objeto do instrumento)
1º TERMO ADITIVO	DIÁRIO OFICIAL SC Nº 22300 04.07.2024	O presente Termo Aditivo tem por objeto o aditamento implantação de serviço aeromédico em Lages, em parceria com a Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC, durante o período de 90 dias, com início em 01/07/2024, para atendimento à operação Estação Inverno.
2º TERMO ADITIVO	DIÁRIO OFICIAL SC Nº 22349 09.09.2024	O presente Termo Aditivo tem por objeto o aditamento do Anexo Técnico V - Termo de Permissão de Uso de Bens Imóveis ao Contrato de Gestão 01/2024, em virtude da disponibilização de imóveis do Estado de SC, afetos à SES, para estabelecimento de bases operacionais próprias para o SAMU.
APOSTILAMENTO Nº 01	PROCESSO SGP-E SES 111687/2024	Constitui objeto do presente instrumento retificar, em virtude de disponibilização de imóveis do Estado de SC, afetos à SES para estabelecimento de bases operacionais para o SAMU, a redação de itens referentes a adequações nas bases operacionais, constantes no Anexo Técnico I, do Contrato de Gestão 01/2024.
3º TERMO ADITIVO	DIÁRIO OFICIAL SC Nº 22383 25.10.2024	O presente Termo Aditivo tem por objeto o aditamento para manutenção de Serviço Aeromédico em Lages, em parceria com a Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC, dando continuidade ao serviço instaurado pela Operação Estação Inverno.
4º TERMO ADITIVO	DIÁRIO OFICIAL SC Nº 22518 23/05/2025	O presente Termo Aditivo tem por objeto o aditamento para manutenção de Serviço Aeromédico em Lages, em parceria com a Polícia Militar de Santa Catarina – PMSC, dando continuidade ao serviço instaurado pela Operação Estação Inverno.
5º TERMO ADITIVO	DIÁRIO OFICIAL SC Nº 22661 15/12/2025	O presente Termo Aditivo tem por objeto o aditamento referente ao gerenciamento e execução das atividades exercidas nas Centrais de Regulação de Urgências - SAMU 192 (CRU).



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

2.2. Documentos de Referência

Este relatório apresenta os resultados obtidos durante o ano de 2025 com a execução do Contrato de Gestão nº 01/24, celebrado entre a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina e a Organização Social Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON – FAHECE, para o gerenciamento e execução das atividades a serem desenvolvidas no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, em conformidade com a Lei Estadual nº 12.929, de 04 de fevereiro de 2004, regulamentada pelo Decreto nº 4.272, de 28 de abril de 2006 e atualizações. A estrutura das atividades contratadas e as regras para pagamento, encontram-se nos Anexos Técnicos:

Anexo Técnico I - Descrição dos Serviços;

Anexo Técnico II - Metas de Produção Assistencial e Indicadores de Qualidade;

Anexo Técnico III - Sistemática de Pagamento, Critérios para Aferição das Metas / Indicadores e Cronograma de Desembolso Financeiro.

Todas as prerrogativas contratuais presentes no corpo deste relatório referentes às Metas de Produção Assistencial e Indicadores de Qualidade contratados, e Sistemática de Pagamento estão baseados no Contrato de Gestão, devidamente publicados e passíveis de conferência no endereço eletrônico abaixo:

<https://www.saude.sc.gov.br/index.php/pt/organizacoes-sociais-os/contratos-de-gestao/contratos-de-gestao-vigentes>

3. METAS DE PRODUÇÃO ASSISTENCIAL (MPA) CONTRATADAS

3.1. As MPA são caracterizadas pelos Atendimentos de Urgência e Emergência (AUE), e Transferências Inter-Hospitalares (TIH), realizados pelas Unidades de Suporte Avançado de Vida - USA SAMU e de transferências inter-hospitalares - SCIH, nas 24 horas do dia, nos 07 dias da semana, regulados e acionados pelas CRU e Central Estadual de Transferências Inter Hospitalares (CERINTER);

3.2. A avaliação das MPA se dá pela quantidade de atendimentos / transferências despachadas pelas Centrais para as USA SAMU e SCIH, como também pelo tempo de início do deslocamento (J9) das unidades, após acionamento, conforme os códigos de classificação de risco para. Assim, temos análise por percentual de atendimentos e transferências realizadas, e análise por tempo de início de deslocamento.



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

3.3. As MPA dividem-se em duas categorias: MPA I e MPA II, para as quais são estabelecidos volume de atendimentos e transferências inter-hospitalares, e tempo limite para o início do deslocamento após o acionamento pela CRU ou CERINTER;

3.3.1 MPA I - Consiste em:

- Atender 100% (cem por cento) dos A tendimentos de Urgência e Emergência despachados pela CRUs para as USAs;
- Iniciar o deslocamento dentro do tempo previsto para cada código de classificação de risco:

CodigoVermelho - 00:01:30 minutos

Codigo Amarelo - 00:03:00 minutos

Codigo Verde - 00:04:00 minutos

3.3.2 MPA II - Consiste em:

- Atender 100% (cem por cento) das Transferências Inter-Hospitalares despachadas pela CRU para as USA SAMU;
- Iniciar o deslocamento dentro do tempo previsto de até 01 hora e 30 minutos (ou seja, 90 minutos).

3.4. Análise das Metas de Produção Assistencial

3.4.1. A cada 06 (seis) meses ou semestre, o Órgão Supervisor procederá à análise das Metas de Produção Assistencial realizadas pela Executora, verificando e avaliando os desvios ocorridos em relação às quantidades pactuadas, podendo gerar desconto financeiro pelo não cumprimento das metas;

3.4.2. A análise dos resultados da Execução das Metas Contratuais do exercício 2025, tem base nos relatórios dos períodos semestrais (produção assistencial), que seguem anexos no processo SGP-e SES 00016423/2026;

3.4.3. O valor designado para as **MPA** corresponde a **60% do valor correspondente a parte variável do repasse mensal**, sendo distribuído da seguinte maneira:

Para MPA I – Atendimentos de Urgência e Emergência (AUE) - está previsto 70% do valor designado às MPA, sendo:



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

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 de 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.

Para MPA II – Transferências Inter-Hospitalares (TIH) está previsto 30% do valor designado às MPA, sendo:

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

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

3.5. Resultado das Metas de Produção Assistencial - Seguem os resultados do Exercício 2025 - Contrato de Gestão 01/24

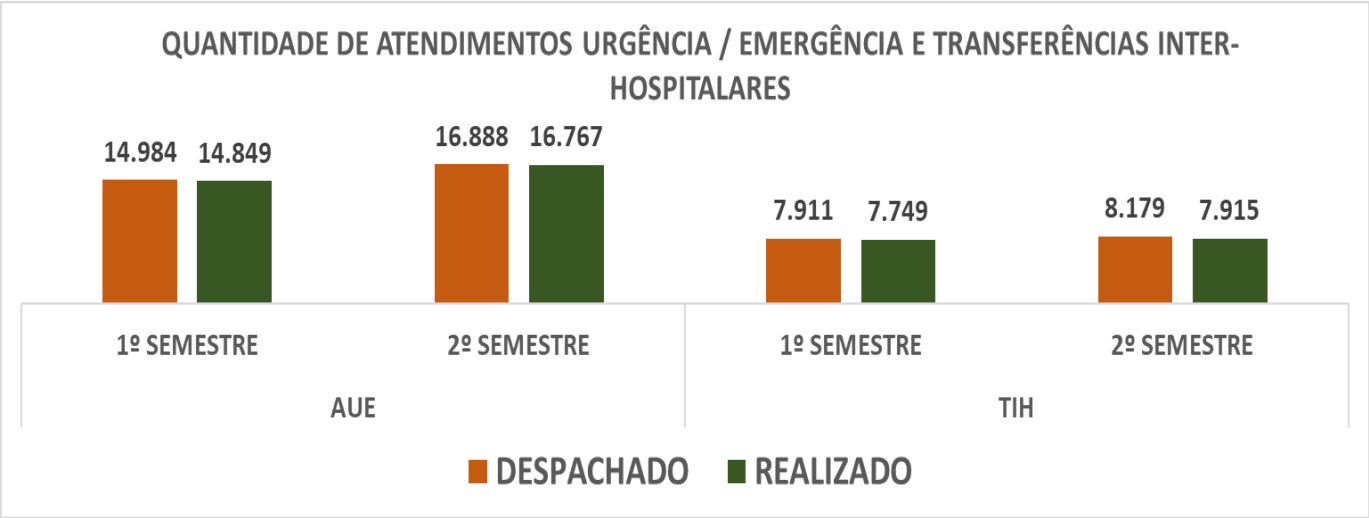
A seguir, apresentam-se os resultados das MPA, acompanhados dos gráficos que demonstram a relação entre o realizado pelo SAMU e a meta de produção contratada:

3.5.1. Quantidade de Atendimentos Urgência e Emergência e Transferências Inter-Hospitalares:

	ATENDIMENTOS URGÊNCIA E EMERGÊNCIA		TRANSFERÊNCIAS INTER-HOSPITALARES REALIZADAS	
	DESPACHADO ²	REALIZADO	DESPACHADO	REALIZADO
1º Semestre 25	14.984	14.849	7.911	7.749
2º Semestre 25	16.888	16.767	8.179	7.915
TOTAL	31.872	31.616	16.090	15.664

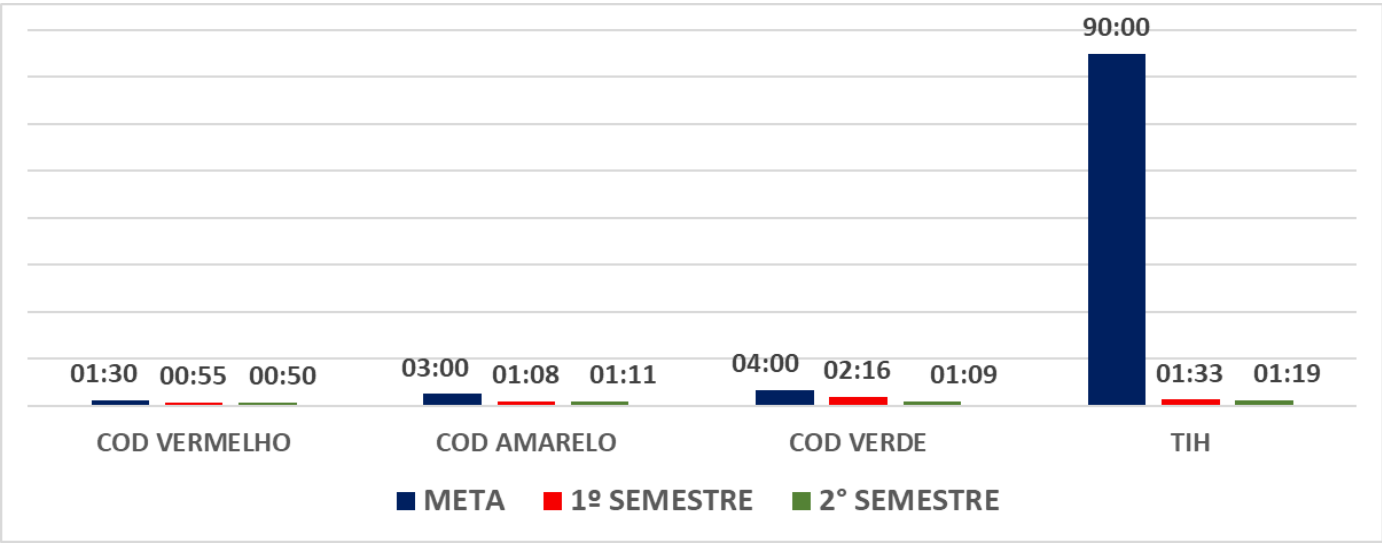
Fonte: Relatórios Execução de Metas Contratuais conferidos com registros do software de Regulação Médica – POWER BI filtro 3. Planilha de controle CERINTER.

² Atendimentos despachados se refere ao total de veículos (USA) enviados. A diferença é devida as situações onde mais de uma USA foi acionada para a mesma ocorrência, conforme registrado pelo software de regulação médica.



3.5.2. Resultado do Tempo de J9 – Entre o acionamento e o início do deslocamento

	ATENDIMENTOS URGÊNCIA E EMERGÊNCIA			TRANSFERÊNCIAS INTER-HOSPITALARES
	CÓDIGO VERMELHO	CÓDIGO AMARELO	CÓDIGO VERDE	
	MÉDIA J9 (EM MINUTOS)	MÉDIA J9 (EM MINUTOS)	MÉDIA J9 (EM MINUTOS)	MÉDIA J9 (EM MINUTOS)
1º Semestre 25	00:55	01:08	02:16	01:33
2º Semestre 25	00:50	01:11	01:09	01:19





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

3.6. Analisando o resultado da Produção Assistencial no Ano de 2025, conforme as regras definidas no Contrato de Gestão 01/24, verificamos que para todos os procedimentos houve o cumprimento das metas.

4 – INDICADORES DE QUALIDADE (IQ) CONTRATADOS

4.1. Os IQ medem aspectos relacionados a eficiência dos processos de trabalho e a satisfação dos usuários, fornecendo subsídios para a implementação de ações de melhoria contínua do atendimento. Os IQ são enviados em relatórios oficiais através de processo eletrônico, ou outro sistema informado pelo Órgão Supervisor, até o 15º dia útil do mês subsequente para o Núcleo de Acompanhamento do Contrato do SAMU – NACSAMU / SUE/SES SC;

4.2. A qualidade do serviço é avaliada por meio de 06 Indicadores de Qualidade, que juntos, correspondem a um percentual do valor da parte variável, do repasse financeiro à OS, considerando o recurso de investimento, caso seja utilizado. Cada IQ detém um percentual desse valor, subdividido para as suas metas.

4.3. Os IQ do Contrato de Gestão 01/24 são:

IQ I - Pesquisa de Satisfação do Usuário: tem por finalidade avaliar a qualidade de satisfação do serviço prestado, por meio da aplicação de um questionário aos pacientes, acompanhantes ou solicitantes do serviço. A avaliação se dá 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;

IQ II - Disponibilidade das USAs Operacionais: A disponibilidade das USAs deverá ser 100% das unidades operacionais ativas, diariamente, admitindo-se reposição de RH ou equipamentos, e substituição da viatura, quando avariada, por viatura *backup*, dentro do prazo de até 05 horas. Para avaliar os resultados, é realizado cálculo para mensurar o valor diário de cada USA (*valor mensal do IQ dividido pela quantidade de dias do respectivo mês*) dividido pelo número de USAs existentes no período, e assim determinar o percentual de pagamento diário;

IQ III - Rotatividade de Colaboradores: O índice de rotatividade de colaboradores é um indicador que permite verificar a satisfação pessoal com o trabalho em geral, bem como com a qualidade do serviço oferecida aos usuários. A análise do índice de rotatividade permite traçar estratégias de retenção de talentos, e propor avaliação e mudanças na política de gestão de pessoas.



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

IQ IV - Tempo Resposta para atendimento classificado como Código Vermelho: 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 da USA e o tempo de chegada ao local da ocorrência (J10);

IQ V - Serviço de Atendimento ao Usuário: A OS deverá responder as demandas que cheguem através dos canais de Ouvidoria da SES / Estado, relacionadas aos serviços pertinentes ao Contrato de Gestão em questão. A meta estabelecida é a conclusão de, no mínimo, 90% das manifestações recebidas;

IQ VI - Capacitação de Pessoal: Este indicador prevê a realização de atividades de capacitação e educação continuada para todos os profissionais das Centrais de Regulação de Urgência e Unidades de Suporte Avançado de Vida (SAMU, SCIH e Aeromédico sob gestão da Executora).

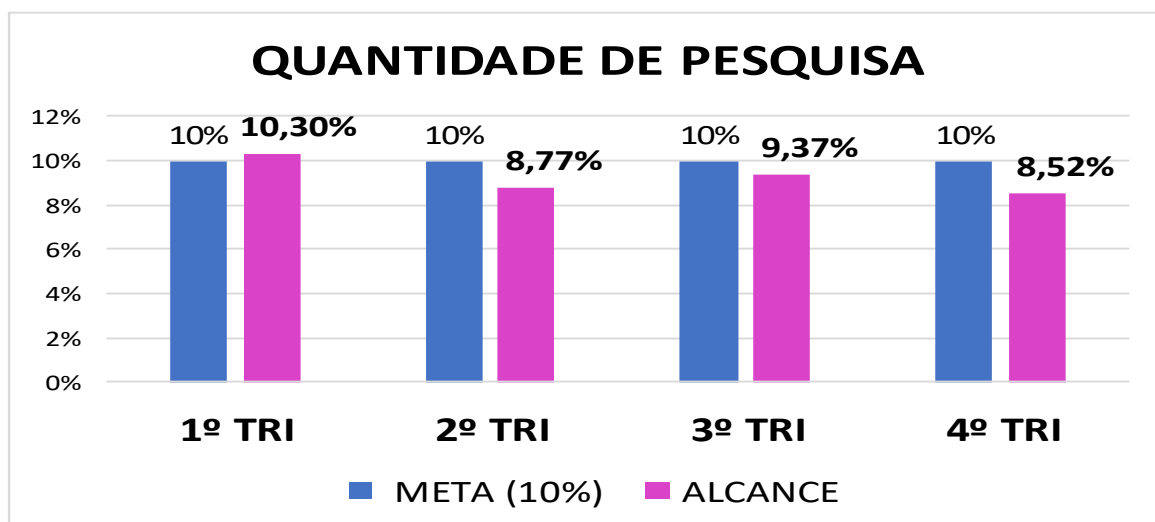
4.4. Análise dos Indicadores de Qualidade

4.1. A cada 03 (três) meses ou trimestre, o Órgão Supervisor procederá à análise dos Indicadores de Qualidade, verificando e avaliando os desvios (para mais ou para menos) ocorridos em relação às regras pactuadas, identificando possíveis descontos por não cumprimento de meta ou regra;

4.2. A análise dos resultados dos IQ, tem base nos relatórios dos períodos trimestrais, que seguem anexos no processo SGP-e SES 00016464/2026;

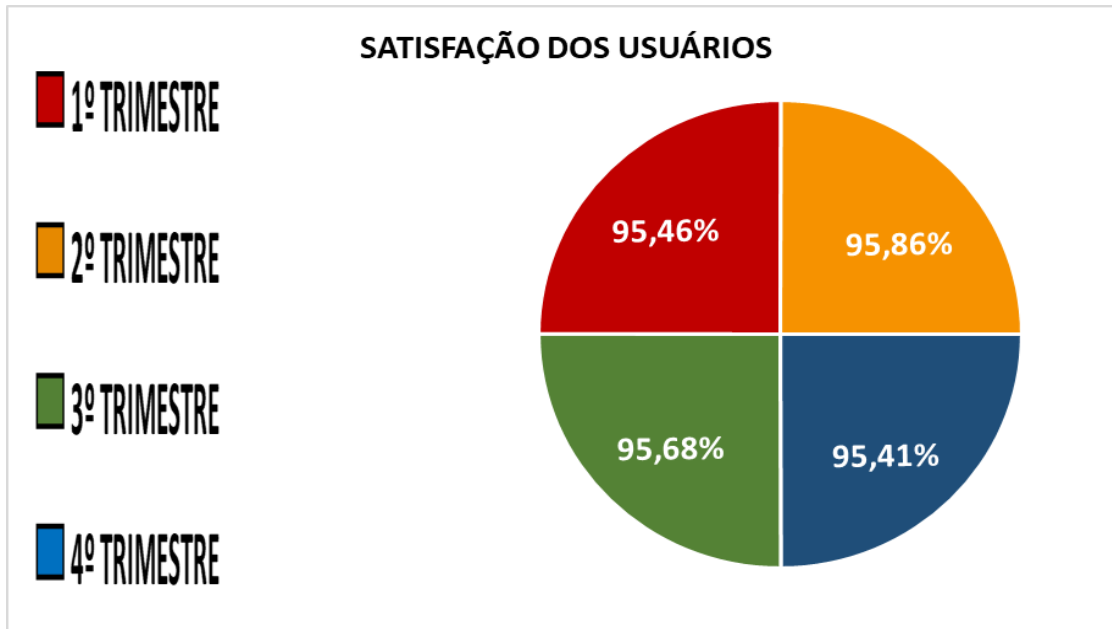
4.5. Resultados dos IQ: estão apresentados em gráficos que comparam as metas contratualizadas com o desempenho alcançado:

4.5.1. IQ I – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Quantidade de pesquisa realizada

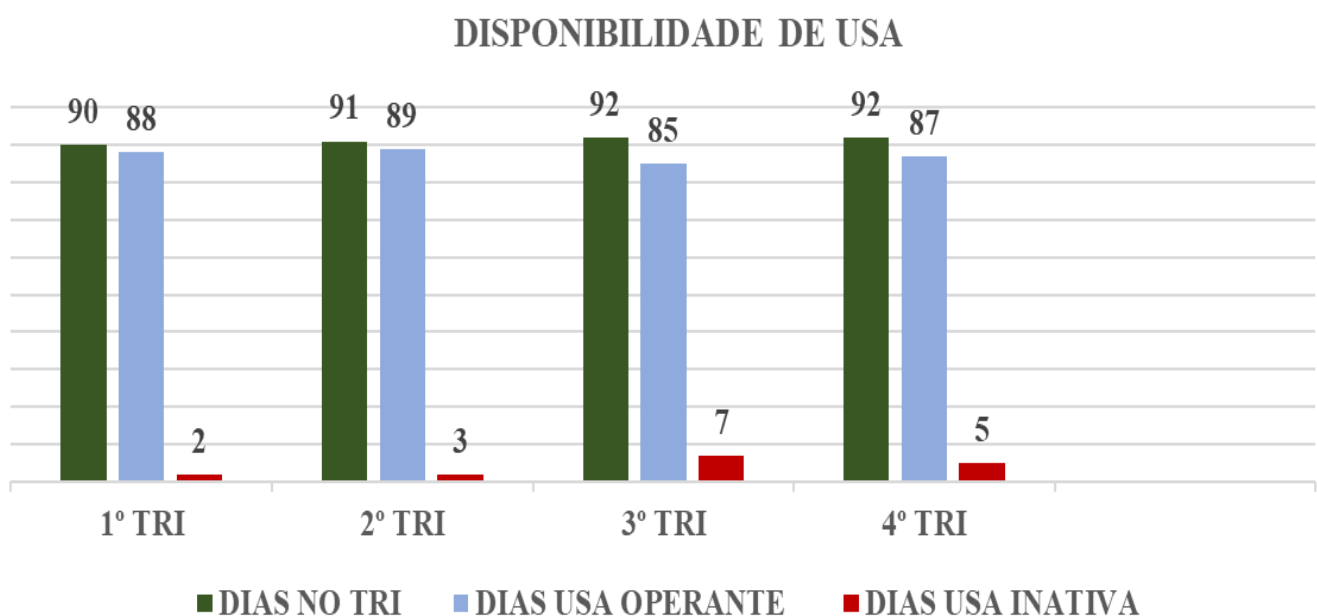




4.5.2. IQ I – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Índice de Satisfação do Usuário



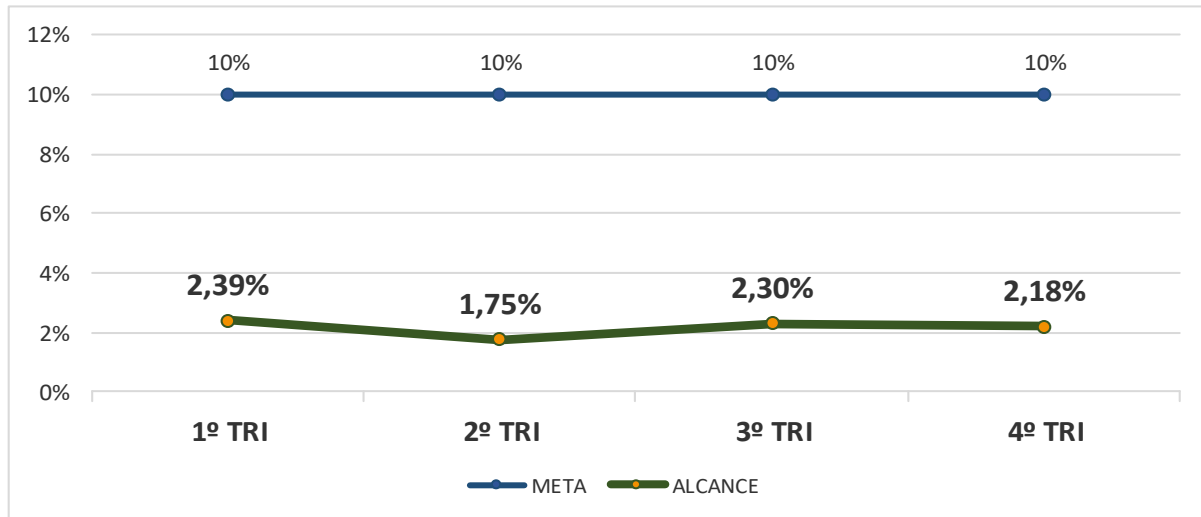
4.5.3. IQ II – Disponibilidade de USA – representado pelo no número de dias de cada trimestre, classificando-os em: dias totalmente operacionais e dias com indisponibilidade parcial.



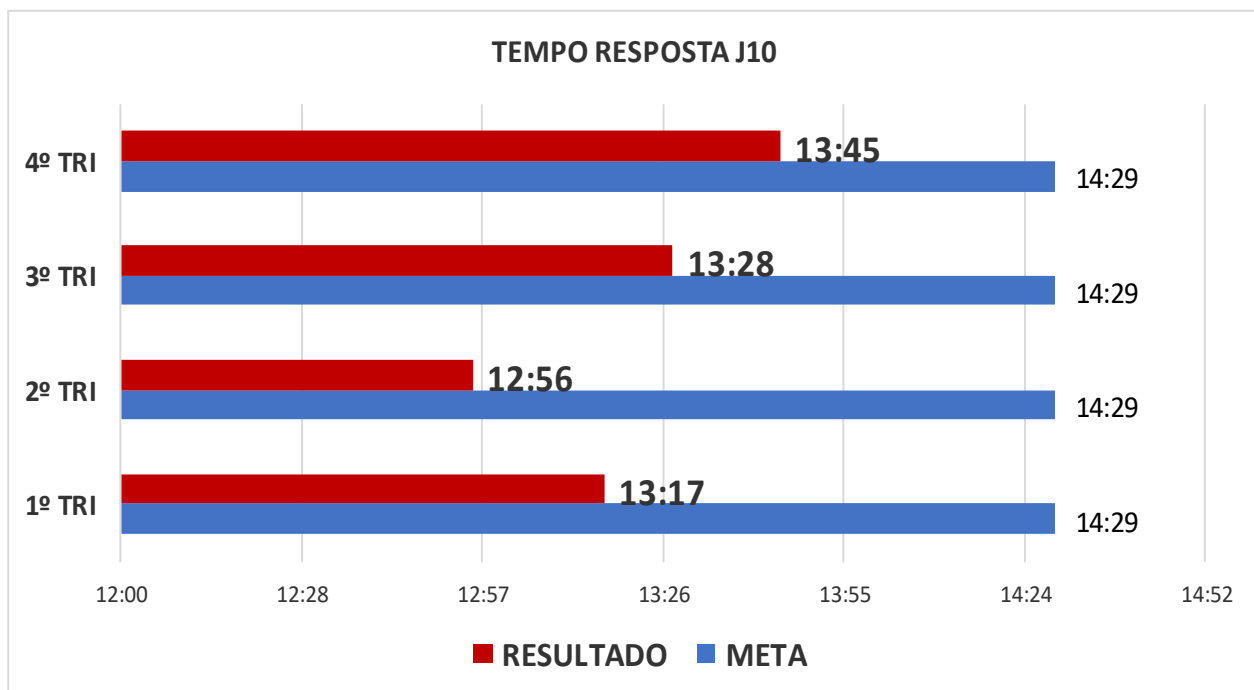


GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

4.5.4. IQ III – Rotatividade de Colaboradores



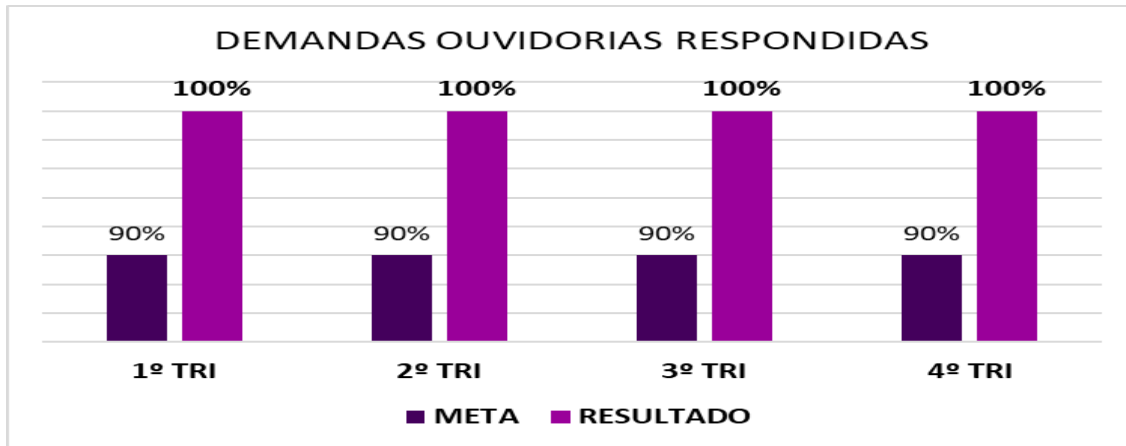
4.5.5. IQ IV – Tempo Resposta para atendimento classificado como Código Vermelho
Definido entre o acionamento e a chegada ao local da ocorrência



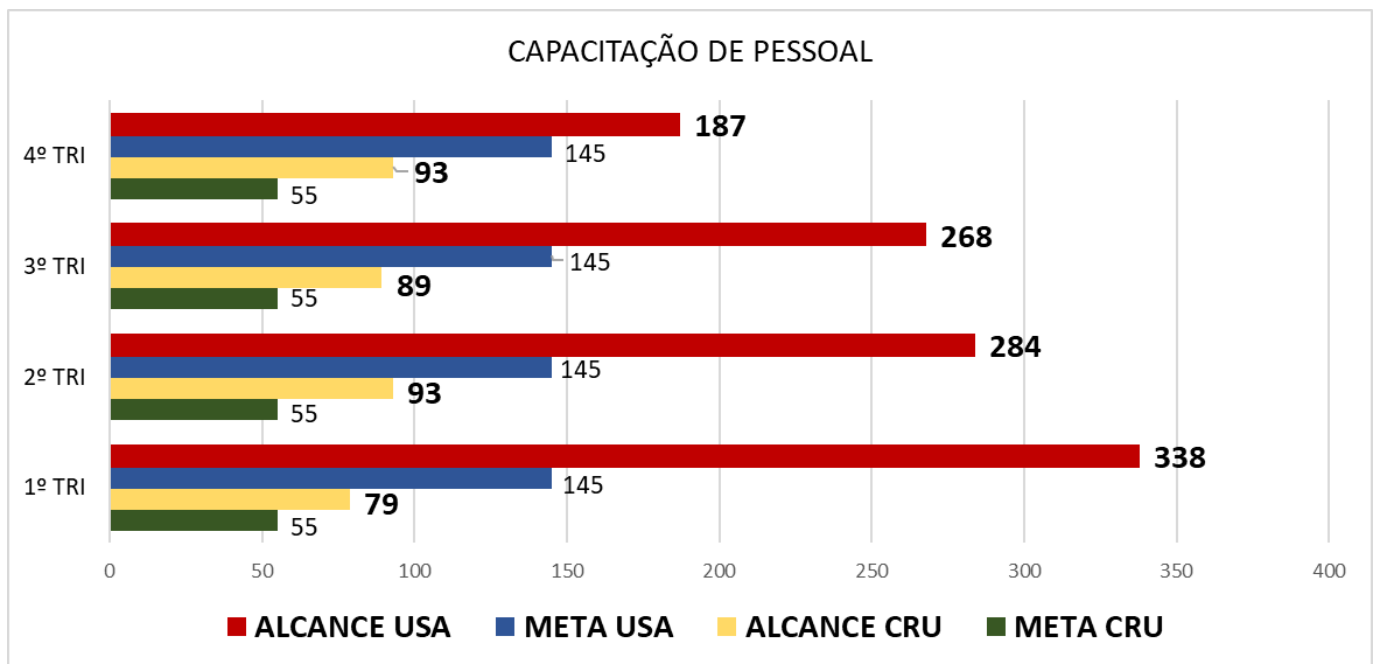


GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

4.5.6. IQ V - Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU



4.5.7. Capacitação de Pessoal – atividades de capacitação para os profissionais das CRUs (TARMs e ROs) e das USAs (condutores, enfermeiros e médicos)



4.6. Analisando os resultados alcançados, conforme as regras definidas no Contrato de Gestão nº 01/24, considera-se que houve o alcance da meta de todos os Indicadores de Qualidade pactuados, exceto do IQ II – Disponibilidade de USA, que foi parcialmente cumprido.



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

5. REGRAS PARA PAGAMENTO

5.1. Conforme o Anexo Técnico III, que descreve a sistemática de pagamento para o Contrato de Gestão 01/24, o orçamento inicial pactuado para gerenciamento e execução das atividades a serem desenvolvidas no SAMU foi de **503.620.649,40** (quinhentos e três milhões, seiscentos e vinte mil, seiscentos e quarenta e nove reais e quarenta centavos). Com a formalização do 3º TA ao CG 01/24, para manutenção do Serviço Aeromédico em Lages, foi aditivado o valor de R\$ 900.000,00 (novecentos mil reais), com parcela mensal de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) correspondentes aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, e janeiro, fevereiro e março de 2025;

5.2. O valor do custeio mensal é composto por uma parte fixa equivalente a 60% do repasse mensal, e uma parte variável, que correspondem a 40% do orçamento mensal, referente às metas de Produção Assistencial e aos Indicadores de Qualidade, sobre o qual poderão incidir descontos, conforme os resultados alcançados;

5.3. Caso a Executora se manifeste favorável, poderá reservar até 10% do repasse total para fins de investimento, sendo esse valor subtraído da parte variável, que corresponderá entre 30% e 40% do valor mensal;

5.4. O valor correspondente a parte variável será distribuído da seguinte forma:

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR VARIÁVEL	PERÍODO DE AFERIÇÃO
60% para as Metas de Produção Assistencial	Semestral no Ano de exercício
40% para os Indicadores de Qualidade	Trimestral no Ano de exercício

5.4.1 Do valor destinado às Metas de Produção Assistencial, a subdivisão entre MPA I e MPA II, se dá da seguinte maneira:

MPA I - 70% do valor das MPA:

→25% para realização de atendimentos de urgência e emergência;
→25% para tempo de J9 (início de deslocamento) de cada código de classificação: vermelho, amarelo e verde.

MPA II - 50% do valor das MPA:

→50% para realização de transferências inter-hospitalares;
→50% para J9 – início do deslocamento.



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

5.4.2. O valor de 40% da parte variável, destinado aos IQ, será distribuído entre estes, como segue:

INDICADORES DE QUALIDADE	DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL - IQ
IQ I - Pesquisa de Satisfação do Usuário	15%
IQ II - Disponibilidade das Unidades (USA) operacionais	20%
IQ III – Rotatividade de Colaboradores	10%
IQ IV - Tempo Resposta para atendimento classificado como Código Vermelho	20%
IQ V - Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	15%
IQ VI - Capacitação de Pessoal	20%
TOTAL	100%

6. REGRAS PARA AFERIÇÃO FINANCEIRA

6.1. As Metas de Produção Assistencial serão aferidas a cada 6 meses e os Indicadores de Qualidade a cada 3 meses. Caso o período não complete o semestre ou trimestre do ano de exercício a aferição financeira será realizada proporcionalmente ao período;

6.2. A Aferição Financeira das Metas de Produção Assistencial e IQ refere-se à verificação do percentual de cumprimento das metas resultante da relação entre os serviços contratados, os resultados alcançados e as regras para pagamento constantes no CG 01/24, verificando e avaliando os desvios (para mais ou para menos) ocorridos em relação às quantidades pactuadas, identificando possíveis descontos.

6.3. O Quadro abaixo define o pagamento dos serviços realizados conforme o percentual de cumprimento de meta resultante da relação entre a quantidade realizada e a quantidade contratada para cada atividade:



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

6.3.1. Com base nos resultados alcançados, segue a aferição das Metas de Produção Assistencial

Atividade e Peso Percentual da valoração destinada à atividade	Quantidade de Atendimentos Urgência e Emergência e Transferências Inter-Hospitalares	VALOR A PAGAR
AUE – 25% do percentual designado à MP I TIH - 50% do percentual designado à MP II	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
	Entre 70% e 84,99% dos AUE / TIH despachados pelas CRU	80% do peso percentual da valoração destinada à atividade

Atividade e Peso Percentual da valoração destinada à atividade	Tempo de J9	VALOR A PAGAR
AUE – 25% do percentual designado à MP I para cada código classificação risco: Vermelho/Amarelo/Verde TIH - 50% do percentual designado à MP II, conforme tempo definido.	-Abaixo do tempo previsto por código de atendimento, ou -Entre 85% e 100% do tempo previsto por código de atendimento	100% do peso percentual da valoração destinada à atividade
	-Entre 70% e 84,99% do tempo previsto por código de atendimento	90% do peso percentual da valoração destinada à atividade
	-Menos que 70% do tempo previsto por código de atendimento	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

6.3.2. Com base nos resultados alcançados, segue a aferição dos Indicadores de Qualidade:

INDICADOR	CUMPRIMENTO DA META	VALOR A PAGAR
IQ I - Pesquisa de Satisfação do Usuário	Acima do percentual estabelecido	100% do valor
	Entre 85 e 100% do percentual	100% do valor
	Entre 70 e 84,99% do percentual	90% do valor
	Menos que 70% do percentual estabelecido	70% do valor
IQII - Disponibilidade das (USA) operacionais	Em até 05:00 em J7	100% do valor
	Entre 05:01e 08:00 horas em J7	70% do valor
	Entre 08:01 e 10:00 em J7	40% do valor
	Mais de 10:01 em J7	0% do valor
IQ III – Rotatividade de Colaboradores	Entre 5% e 10 % da quantidade prevista	100% do valor
	Entre 10,1% e 15 % da quantidade prevista	60% do valor
	Acima de 15 % da quantidade prevista	30 % do valor
Tempo Resposta para atendimento classificado como Código Vermelho	Abaixo do tempo previsto	100% do valor
	Entre 85% e 100% do tempo previsto	100% do valor
	Entre 70% e 84,99% do tempo	80% do valor
	Menos que 70% do tempo previsto	60% do valor
Serviço de Atendimento ao Usuário	100% do percentual	100% do valor
	Entre 85 e 100% do percentual	90% do valor
	Entre 70 e 84,99% do percentual	80% do valor
	Menos que 70% do percentual estabelecido	70% do valor
Capacitação de Pessoal - Taxa de profissionais capacitados	Acima da quantidade prevista, ou Entre 100% e 90% da quantidade prevista	100% do valor
	Entre 89,99% e 75% da quantidade prevista	80% do valor
	Abaixo de 75% da quantidade prevista	60% do valor



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

6.4. Conforme os resultados apresentados, temos os percentuais de pagamento para as MPA e os IQ:

6.4.1. Metas de Produção Assistencial

METAS DE PRODUÇÃO		REGRA CONTRATUAL	RESULTADO 1º SEMESTRE	RESULTADO 2º SEMESTRE	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
MPA I – 70% do valor destinado a Metas de Produção	Quantidade de AUE realizados (25% do percentual da meta)	Realizar 100% dos AUE despachados pelas CRU	100% AUE despachados pelas CRU atendidos	100% AUE despachados pelas CRU atendidos	100%
	Tempo deslocamento AUE Código Vermelho (25% do percentual da meta)	Iniciar deslocamento em até 01:30 (min)	Abaixo do tempo previsto	Abaixo do tempo previsto	100%
	Tempo deslocamento AUE Código Amarelo (25% do percentual da meta)	Iniciar deslocamento em até 03:00 (min)	Abaixo do tempo previsto	Abaixo do tempo previsto	100%
	Tempo deslocamento AUE Código Verde (25% do percentual da meta)	Iniciar deslocamento em até 04:00 (min)	Abaixo do tempo previsto	Abaixo do tempo previsto	100%
MPA II – 30% do valor destinado a Metas de Produção	Quantidade de TIH realizados (50% do percentual da meta)	Realizar 100% das TIH despachadas pelas CRU ou CERINTER	100% TIH despachadas pelas Centrais atendidas	100% TIH despachadas pelas Centrais atendidas	100%
	Tempo início deslocamento (50% do percentual da meta)	Iniciar deslocamento em até 01:30 (horas)	Abaixo do tempo previsto	Abaixo do tempo previsto	100%



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

6.4.2. Indicadores de Qualidade:

INDICADOR DE QUALIDADE	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	REGRA CONTRATUAL	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
IQ I – Pesquisa de Satisfação do Usuário – quantidade de pesquisas realizadas (50% do percentual da meta)	10,3%	8,77%	9,37%	8,52%	Realizar 10% de pesquisas em relação a dos atendimentos realizados por USA SAMU	100%
IQ I – Pesquisa de Satisfação do Usuário – índice de satisfação (50% do percentual da meta)	95,46%	95,86%	95,68%	95,41%	conforme o percentual de respostas caracterizadas satisfatórias	100%
IQ II – Disponibilidade das USA - Meta até 05 horas para reativar / substituir	0 2 USA em J7 entre 05:01 e 08:00	01 USA em J7 entre 05:01 e 08:00	06 USA em J7 entre 05:01 e 08:00	04 USA em J7 entre 05:01 e 08:00	Até 05 horas para reativar / substituir viatura	Conforme base de cálculo no CG 01/24³
	01 USA em J7 acima de 10:01	02 USA em J7 acima de 10:01	01 USA em J7 acima de 10:01	01 USA em J7 entre 08:01 e 10:00		
IQ III – Rotatividade de Colaboradores	2,36%	1,75%	2,30%	2,18%	Taxa média de até 10%	100%
IQ IV – Tempo Resposta Código Vermelho - Tempo entre acionamento e chegada na ocorrência	13:17	13:16	13:46	14:12	Até 14:29	100%
IQ V – Serviço de Atendimento ao Usuário Conclusão das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SES	100%	100%	100%	100%	90%	100%
IQ VI – Capacitação dos Profissionais	Profissionais CRUs = 79 USAs = 338	Profissionais CRUs = 93 USAs = 284	Profissionais CRUs = 89 USAs = 268	Profissionais CRUs = 93 USAs = 187	Capacitar, no mínimo 55 profissionais das CRU e 145 profissionais das USA	100%

³ O percentual de pagamento será aplicado para cada USA, com base no cálculo para definir o valor diário, conforme Contrato de Gestão 01/24, Anexo Técnico II, item 2.8 / 2.8.6.



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

6.5. Diante do exposto temos a seguinte Aferição Financeira do Exercício Financeiro 2025

SEMESTRE	Valor Parte Fixa	Recurso Investimento (10% repasse mensal)	Valor Parte Variável (MPA + IQ)	Total
1° Semestre	R\$ 46.591.664,94	R\$ 4.152.638,73	R\$ 26.908.471,23	R\$ 77.652.774,90
2° Semestre	R\$ 49.831.664,94	R\$ 1.384.212,91	R\$ 31.836.897,05	R\$ 83.052.774,90
TOTAL	R\$ 96.423.329,88	R\$ 5.536.851,64	R\$ 58.745.368,28	R\$ 160.705.549,80

6.5.1. Distribuição valor variável destinado às MPA e IQ e descontos conforme cumprimento da meta contratada:

	MPA / IQ	Percentual da parte variável destinadas às MPA e IQ	Valor Correspondente	Valor a ser descontado conforme resultado alcançado
60% parte variável (R\$ 35.247.220,97)	MPA I	70%	R\$ 24.673.054,68	R\$ 0,00
	MPA II	30%	R\$ 10.574.166,29	R\$ 0,00
40 % parte variável (R\$ 23.498.147,31)	IQ I	15%	R\$ 3.524.722,10	R\$ 0,00
	IQ II	20%	R\$ 4.699.629,46	R\$ 3.567,00
	IQ III	10%	R\$ 2.349.814,73	R\$ 0,00
	IQ IV	20%	R\$ 4.699.629,46	R\$ 0,00
	IQ V	15%	R\$ 3.524.722,10	R\$ 0,00
	IQ VI	20%	R\$ 4.699.629,46	R\$ 0,00
VALOR DESCONTADO EXERCÍCIO 2025				R\$ 3.567,00



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

7. PARECER CONCLUSIVO

Analizando as metas pactuadas com a Organização Social Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON – FAHECE, firmadas através do CG nº 01/24 e seus Anexos Técnicos, pode-se concluir que em ambos semestres de 2025, houve o cumprimento integral das metas de produção assistencial, atingindo 100% do volume contratado. Em relação aos Indicadores de Qualidade, houve cumprimento foi parcial do IQ II – Disponibilidade de USA, em todos os trimestres, ocasionando impacto financeiro para os períodos, conforme demonstrado acima.

Com o objetivo de controlar o cumprimento das metas pactuadas e acompanhar o desempenho das atividades assistenciais prestadas pela Executora aos usuários da unidade, encaminhamos este relatório para análise e aprovação da Comissão de Avaliação e Fiscalização - CAF, constituída para o monitoramento do contrato de gerenciamento do SAMU SC.

(Assinado Digitalmente)

Adriana Maria Martins

Núcleo de Acompanhamento Contrato SAMU _ NACSAMU

Superintendência de Urgência e Emergência - SUE

MEMBROS DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO - CAF

CONTRATO DE GESTÃO nº 01/2024

Portaria nº 1886 de 09/06/2026

I – Representante da Secretaria de Estado da Saúde:

Nicolli Martins Maciel, como Titular e Presidente;

II – Representante da Sociedade Civil indicado pelo Conselho Estadual de Saúde:

Agostinho Luiz Schiochetti, como Titular;

III – Representante da Regional ou Mesorregional de Saúde, na fiscalização de sua respectiva região:

Adriano Clayton Boehme (Blumenau);

Alexandre Schenatto (Chapecó);

Emanuelly Mainchein dos Santos Mariano (Florianópolis);

IV – Representante da Regulação de Urgência e Emergência da Secretaria de Estado da Saúde:

Alfredo Rodolfo H.B. Schmidt;

André Vinícius Aguiar da Silveira.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **1PD80MA6**

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

- ✓ **ADRIANA MARIA MARTINS** (CPF: 910.XXX.299-XX) em 26/06/2026 às 12:29:16
Emitido por: "SGP-e", emitido em 24/04/2019 - 15:28:50 e válido até 24/04/2119 - 15:28:50.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **ANDRÉ VINÍCIUS AGUIAR DA SILVEIRA** (CPF: 007.XXX.159-XX) em 26/06/2026 às 12:49:33
Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/06/2020 - 15:16:16 e válido até 08/06/2120 - 15:16:16.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **NICOLLI MARTINS MACIEL** (CPF: 055.XXX.449-XX) em 26/06/2026 às 13:27:20
Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/05/2023 - 13:56:33 e válido até 02/05/2123 - 13:56:33.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **EMANUELLY MAINCHEIN DOS SANTOS MARIANO** (CPF: 034.XXX.329-XX) em 26/06/2026 às 15:52:04
Emitido por: "SGP-e", emitido em 12/05/2026 - 17:16:05 e válido até 12/05/2126 - 17:16:05.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **ALFREDO RODOLFO SCHMIDT HEBBEL BUSCH** (CPF: 113.XXX.178-XX) em 26/06/2026 às 17:04:29
Emitido por: "SGP-e", emitido em 12/12/2023 - 13:37:57 e válido até 12/12/2123 - 13:37:57.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAxNTc0NDhfMTU4Njg0XzlwMjZfMVBEODBNQTY=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00157448/2026** e o código **1PD80MA6** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.