



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS METAS E RESULTADOS

AFERIÇÃO FINANCEIRA DOS INDICADORES DE QUALIDADE

PERÍODO DE AVALIAÇÃO: QUARTO TRIMESTRE DO EXERCÍCIO 2024

O relatório do 4º TRIMESTRE do exercício financeiro do ano de 2024, referente ao Contrato de Gestão 01/24¹, celebrado entre a SES e a FAHECE para gerenciamento e operacionalização do SAMU em SC, apresenta os resultados da análise da Execução de Metas Contratuais relativas aos Indicadores de Qualidade, encaminhados, mensalmente, pela Organização Social FAHECE, conforme disposto no contrato, por meio do SGP-e, nos respectivos processos digitais:

OUTUBRO 24	SES 289798/2024
NOVEMBRO 24	SES 313586/2024
DEZEMBRO 24	SES 15309/2025

Unidade: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU

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

Fonte: Contrato de Gestão nº 01/2024, SGPE SES nº 60323/2024.

3º Termo Aditivo ao CG 01/24 SGPE SES nº 00169352/2024.

¹ O Contrato de Gestão 01/24 teve início em 01/04/2024.



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

Os Indicadores de Qualidade (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.

A qualidade do serviço é avaliada por meio de 06 Indicadores de Qualidade (IQ) 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, 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%

IQ I - Pesquisa de Satisfação do Usuário

A Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) sobre o atendimento do SAMU 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 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.



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

IQ II - Disponibilidade das Unidades (USA) 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, será 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, se necessário, e propor avaliação e mudanças nas políticas de gestão de pessoas.

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 chegarem através dos canais de Ouvidoria da SES / Estado, relacionadas aos serviços pertinentes ao Contrato de Gestão em questão, sob gestão da OS. 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, INTER e Aeromédico sob gestão da EXECUTORA).



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

A Aferição Financeira dos Indicadores de Qualidade é definida com base no percentual de pagamento conforme o cumprimento das metas contratadas, como segue:

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 05:01 e 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



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

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

Após análise dos relatórios de execução de metas temos os seguintes resultados alcançados:

	RESULTADOS				
INDICADOR DE QUALIDADE	OUTUBRO 24	NOVEMBRO 24	DEZEMBRO 24	TRIMESTRE	PERCENTUAL DE PAGAMENTO
IQ I – Pesquisa de Satisfação do Usuário A meta corresponde a 10% de pesquisas em relação a quantidade de atendimentos realizados por USA SAMU A meta do índice de satisfação dos usuários será mensurada conforme o percentual de respostas obtidas caracterizadas como satisfatórias	12,7%	11,3%	10,6%	11,53%	100%
	95%	95,14%	97,34%	95,83%	100%
IQ II – Disponibilidade das USA Meta até 05 horas para reativar / substituir	_____	03 USA em J7 entre 05:01 e 08:00	01 USA em entre 05:01 e 08:00	04 USA em J7 entre 05:01 e 08:00	Conforme base de cálculo apresentada abaixo²
	01 USA em J7 entre 08:01 e 10:00	_____	01 USA em J7 entre 08:01 e 10:00	02 USA em J7 entre 08:01 e 10:00	
	_____	_____	01 USA em J7 por mais de 10:01	01 USA em J7 por mais de 10:01	
IQ III – Rotatividade de Colaboradores Meta corresponde a Taxa média de até 10% no mês	1,83%	1,54%	2,46%	1,94%	100%
IQ IV – Tempo Resposta Código Vermelho Meta até 14 minutos e 29 segundos	13:25	12:46	12:11	13:14	100%

² 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

IQ V – Serviço de Atendimento ao Usuário A meta é a conclusão de 90% das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SES	100%	100%	100%	100%	100%
IQ VI – Capacitação dos Profissionais A meta trimestral é a realização de atividades de capacitação, para no mínimo, 55 profissionais das CRU e 145 profissionais das USA	Profissionais CRUs = 0 USAs = 142	Profissionais CRUs = 116 USAs = 53	Profissionais CRUs = 0 USAs = 126	Profissionais CRUs = 116 USAs = 321	100%

Diante do exposto temos a seguinte Aferição Financeira do 4º Trimestre do Exercício 2024

DISTRIBUIÇÃO DO CUSTEIO

	Outubro 24	Novembro 24	Dezembro 24	TOTAL
Valor parte fixa – (60% do total repassado)	R\$ 7.225.277,49	R\$ 7.225.277,49	R\$ 7.225.277,49	R\$ 21.675.832,47
Valor parte variável – (40% do total repassado)	R\$ 4.816.851,66	R\$ 4.816.851,66	R\$ 4.816.851,66	R\$ 14.450.554,98
TOTAL	R\$ 12.042.129,15	R\$ 12.042.129,15	R\$ 12.042.129,15	R\$ 36.126.387,45
VALOR TOTAL REPASSADO				
DISTRIBUIÇÃO VALOR PARTE VARIÁVEL				
Valor parte variável - Metas Produção Assistencial (60%)	R\$ 2.890.110,99	R\$ 2.890.110,99	R\$ 2.890.110,99	R\$ 8.670.332,98
Valor parte variável - Indicadores de Qualidade (40%)	R\$ 1.926.740,66	R\$ 1.926.740,66	R\$ 1.926.740,66	R\$ 5.780.221,98



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

VALORES IQ E DESCONTOS DE ACORDO COM OS RESULTADOS APRESENTADOS

INDICADOR QUALIDADE	Percentual da parte variável destinada aos IQ	Valor Correspondente	Valor a ser descontado conforme resultado alcançado
IQ I	15%	R\$ 867.033,30	R\$ 0,00
IQ II	20%	R\$ 1.156.044,40	R\$ 1.579,13
IQ III	10%	R\$ 578.022,20	R\$ 0,00
IQ IV	20%	R\$ 1.156.044,40	R\$ 0,00
IQ V	15%	R\$ 867.033,30	R\$ 0,00
IQ VI	20%	R\$ 1.156.044,40	R\$ 0,00
VALOR A SER DESCONTADO REFERENTE AO 4º TRIMESTRE EXERCÍCIO 2024			R\$ 1.579,13

Segue abaixo memória de cálculo para aplicação do desconto do IQ II, conforme disposto no Contrato de Gestão 01/24, Anexo Técnico II – Metas de Produção Assistencial e Indicadores de Qualidade. Item 2.8.6.1:

“Para avaliar os resultados, será realizado cálculo para mensurar o valor diário do indicador (*valor mensal do IQ dividido pela quantidade de dias do respectivo mês*) dividido pelo número de USA existentes no período, e assim determinar o percentual de pagamento diário conforme tabela no Anexo Técnico III. No final do trimestre será contabilizado e aferido o total de descontos mensais (de cada mês do trimestre) e subtraído do valor pago (no trimestre)”.

	OUTUBRO 24	NOVEMBRO 24	DEZEMBRO 24
VALOR MENSAL REPASSE PARTE VARIÁVEL - IQ	R\$ 1.926.740,66	R\$ 1.926.740,66	R\$ 1.926.740,66
VALOR MENSAL IQ II (DISPONIBILIDADE DE USA) – 20%	R\$ 385.348,13	R\$ 385.348,13	R\$ 385.348,13
VALOR DIÁRIO MÊS	R\$ 12.430,58	R\$ 12.844,94	R\$ 12.430,58
VALOR DIÁRIO USA (27 USA)	R\$ 460,39	R\$ 475,74	R\$ 460,39



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

	OUTUBRO 24	NOVEMBRO 24	DEZEMBRO 24
VALOR DESCONTO POR USA EM J7 ENTRE 5:01 E 8:00 - 30%	R\$ 138,12	R\$ 142,72	R\$ 138,12
VALOR DESCONTO POR USA EM J7 ENTRE 8:01 E 10:00 - 60%	R\$ 276,23	R\$ 285,44	R\$ 276,23
VALOR DESCONTO POR USA EM J7 ACIMA DE 10:00 - 100%	R\$ 460,39	R\$ 475,74	R\$ 460,39

	DESCONTO USA EM J7 ENTRE 5H E 8H	DESCONTO USA EM J7 ENTRE 8H E 10H	DESCONTO USA EM J7 ACIMA DE 10H	TOTAL
OUTUBRO 24	0,0	R\$ 276,23	0,0	R\$ 276,23
NOVEMBRO 24	R\$ 428,16	0,0	0,0	R\$ 428,16
DEZEMBRO 24	R\$ 138,12	R\$ 276,23	R\$ 460,39	R\$ 874,74
TOTAL	R\$ 566,28	R\$ 552,46	R\$ 460,39	R\$ 1.579,13



Assinaturas do documento



Código para verificação: **NZ7N712J**

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

- ✓ **ANDRÉ VINÍCIUS AGUIAR DA SILVEIRA** (CPF: 007.XXX.159-XX) em 18/05/2026 às 13:19:27
Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/06/2020 - 15:16:16 e válido até 08/06/2120 - 15:16:16.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **ALFREDO RODOLFO SCHMIDT HEBBEL BUSCH** (CPF: 113.XXX.178-XX) em 18/05/2026 às 14:28:56
Emitido por: "SGP-e", emitido em 12/12/2023 - 13:37:57 e válido até 12/12/2123 - 13:37:57.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **ADRIANO CLAYTON BOEHME** (CPF: 039.XXX.239-XX) em 18/05/2026 às 15:16:09
Emitido por: "SGP-e", emitido em 16/04/2024 - 13:11:10 e válido até 16/04/2124 - 13:11:10.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **ALEXANDRE SCHENATTO** (CPF: 041.XXX.839-XX) em 18/05/2026 às 18:47:18
Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/03/2023 - 17:34:38 e válido até 30/03/2123 - 17:34:38.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **NICOLLI MARTINS MACIEL** (CPF: 055.XXX.449-XX) em 19/05/2026 às 13:11:09
Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/05/2023 - 13:56:33 e válido até 02/05/2123 - 13:56:33.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAxMTU4MTNfMTE2NzI3XzlwMjZfTlo3TjcxMko=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00115813/2026** e o código **NZ7N712J** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.