

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

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO

4º Trimestre de 2016

(2º Semestre de 2016)

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, 2017.

[Handwritten signatures]

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 5º 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 2016.

A avaliação proposta neste relatório abrange o quarto trimestre de 2016 (segundo semestre de 2016), 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.

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 5º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão consiste em 23.000 atendimentos/mês (+/- 15%), totalizando 69.000 chamadas/trimestre, e 138.000 chamadas/semestre, além do encaminhamento por relatório mensal do indicador em análise até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

Meta da Produção/serviços referente 4º trimestre/2016.

Indicador	Quantidade Contratada	Quantidade Realizada	Δ%
Número de Chamadas	69.000	82.732	19,90% acima da meta

Meta da Produção/serviços referente 2º semestre/2016.

Indicador	Quantidade Contratada	Quantidade Realizada	Δ%
Número de Chamadas	138.000	161.633	17,13% acima da meta

Fonte: 5º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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 manifestações 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

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

Indicador	Quantidade Realizada
Número de Chamadas	82.732

Fonte: 5º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

b) Tempo resposta para entrada de ambulância em Código 1

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.

Central de Regulação	1º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	2º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	3º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	4º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)
Balneário Camboriu	00:02:02	00:01:44	00:01:43	00:01:26
Blumenau	00:00:59	00:00:53	00:00:48	00:01:01
Chapcô	00:00:54	00:01:03	00:00:53	00:00:49
Criciúma	00:01:54	00:01:49	00:01:44	00:01:51
Florianópolis	00:02:05	00:02:15	00:02:17	00:02:35
Joaçaba	00:01:15	00:01:10	00:01:02	00:01:10
Joinville	00:01:35	00:01:04	00:01:16	00:01:10
Lages	00:02:11	00:01:55	00:02:05	00:02:06
TOTAL	00:01:37	00:01:29	00:01:29	00:01:31

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

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
CONTRATO DE GESTÃO Nº 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).

Macrorregião	Município de maior incidência	Nº de Atendimento	% em Relação aos atendimentos totais da Central
NORTE NORDESTE	Joinville	8480	57,42%
GRANDE FLORIANÓPOLIS	Florianópolis	6860	43,34%
VALE DO ITAJAI	Blumenau	6465	46,33%
PLANALTO SERRANO	Lages	4414	66,74%
SUL	Criciúma	3161	28,08%
FOZ DO ITAJAÍ	Itajaí	3075	30,93%
EXTREMO-OESTE	Chapecó	2736	57,97%
MEIO OESTE	Concórdia	833	14,76%

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	16,03%
14 a 19 anos	6,52%
20 a 39 anos	27,35%
40 a 59 anos	22,21%
Acima de 60 anos	27,89%

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.

Macroregião	Central	Destino	Nº de pacientes referenciados	% de Atendimento
FOZ DO ITAJAÍ	Balneário Camboriú	BALNEÁRIO CAMBORIÚ – Hosp Mun Ruth Cardoso	744	22,40%
VALE DO ITAJAÍ	Blumenau	Atendido e Liberado no Local	2408	46,51%
EXTREMO-OESTE	Chapecó	Hosp Reg de Chapecó	1238	38,88%
SUL	Criciúma	ATENDIDO E LIBERADO NO LOCAL	544	14,92%
GRANDE FLORIANÓPOLIS	Florianópolis	Atendido e Liberado no Local	1757	34,45%
MEIO OESTE	Joaçaba	Hospital Universitário Santa Terezinha	441	15,38%
NORTE NORDESTE	Joinville	JOINVILLE – Hospital Municipal São José	687	13,06%
PLANALTO SERRANO	Lages	PAM Tito Bianchini	926	28,56%

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.

Serviço Contratado	Meta	Documento Apresentado
--------------------	------	-----------------------

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 manifestações consiste no conjunto de (queixas, elogios e sugestões) recebidas e soluções encaminhadas ao seu autor como resposta ou esclarecimento a manifestação apresentada.

Serviço Contratado	Meta	Documento Apresentado
Resolução de manifestação	Resolução de, no mínimo, 80% das manifestações recebidas (queixas, elogios e sugestões)	61 Recebidas 57 Resolvidas Resolução de 93% das manifestações 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 ⁶ , aos usuários atendidos	Pesquisa realizada com 5.103 atendimentos pelo 192 (21.679 ligações), resultando em uma amostra de 23,54%
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 94,31% mostraram-se satisfeitos e 5,69% Insatisfeitos.

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

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

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

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

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

3.5 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	1º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	2º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	3º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	4º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)
Balneário Camboriú	00:03:06	00:03:06	00:03:11	00:03:14
Blumenau	00:03:55	00:04:04	00:04:13	00:04:18
Chapécó	00:03:21	00:03:37	00:03:36	00:04:03
Criciúma	00:02:37	00:02:46	00:02:49	00:02:51
Florianópolis	00:05:19	00:05:30	00:05:28	00:05:21
Joaçaba	00:02:32	00:02:46	00:03:03	00:02:51
Joinville	00:04:43	00:04:53	00:05:03	00:04:51
Lages	00:03:04	00:03:12	00:03:05	00:03:06
TOTAL	00:03:35	00:03:44	00:03:49	00:03:49

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	1º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	2º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	3º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)	4º TRIM/2016 Tempo (h:min:seg)
Balneário Camboriú	00:18:12	00:18:33	00:12:19	00:10:21
Blumenau	00:10:47	00:11:25	00:10:11	00:12:49
Chapécó	00:13:20	00:12:40	00:12:43	00:13:53
Criciúma	00:11:33	00:11:11	00:12:00	00:11:01
Florianópolis	00:16:12	00:16:11	00:15:10	00:15:23
Joaçaba	00:09:59	00:09:07	00:09:15	00:09:21
Joinville	00:12:26	00:12:49	00:12:37	00:13:37
Lages	00:11:39	00:10:18	00:09:27	00:12:12
TOTAL	00:13:01	00:12:47	00:11:43	00:12:19

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: 2º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

Tendo em vista as informações apresentadas pela Organização Social, bem como o que determina o 5º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, não há previsão de impacto financeiro para variação percentual de produção de 17,13% 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% (quinze por cento) para Qualidade da Informação e 85% (oitenta 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 a 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.