



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
GERÊNCIA DE COORDENAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

Ofício Circular nº 41/2013

Florianópolis, 5 de setembro de 2013.

Senhor Secretário,



Cumprimentando-o cordialmente, encaminhamos para conhecimento de Vossa Excelência, conforme estabelece a Lei nº 12.929, de 04 de fevereiro de 2004, que institui o Programa Estadual de Incentivo às Organizações Sociais, o **Relatório de Avaliação de Execução** do Contrato de Gestão 002/2012, celebrado entre o Estado de Santa Catarina, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde, e a Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM), qualificado como Organização Social, para fomento e execução da assistência na área de atendimento pré-hospitalar móvel e regulação, no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) de Santa Catarina, com a interveniência da Secretaria de Estado do Planejamento, referente ao segundo trimestre de 2013.

Atenciosamente,

Acélio Casagrande

Presidente da Comissão de Avaliação e
Fiscalização do Contrato de Gestão 002/2012

Excelentíssimo Senhor
MURILLO FLORES
Secretário de Estado do Planejamento
Florianópolis/SC

GCORS/RBC

100

(

(



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
GERÊNCIA DE COORDENAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

PAUTA DA 2ª REUNIÃO DA COMISSÃO E FISCALIZAÇÃO

CAF – CONTRATO DE GESTÃO 02/2012

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência/SAMU

Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina/SPDM

LOCAL: Sala de Reuniões do CES/SC “Conselheiro Osvaldo de Oliveira Maciel”
(Rua Esteves Júnior, 160 – 8º. Andar – Centro – Florianópolis/SC).

DATA: 21/08/2013

HORÁRIO: 16h

ITENS DE PAUTA

ITEM I – Análise do Relatório de Avaliação de Execução – 2º Trimestre 2013;

ITEM II – Regulamentos;

ITEM III – Informes.

100

(

(

.....

MEMBROS DA CAF - CONTRATO DE GESTÃO 002/2012

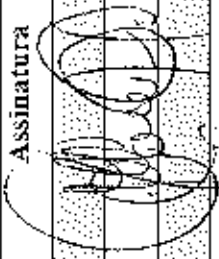
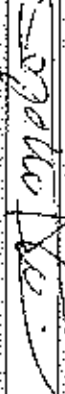
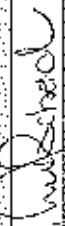
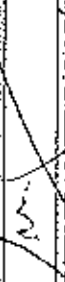
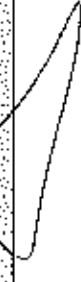
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU

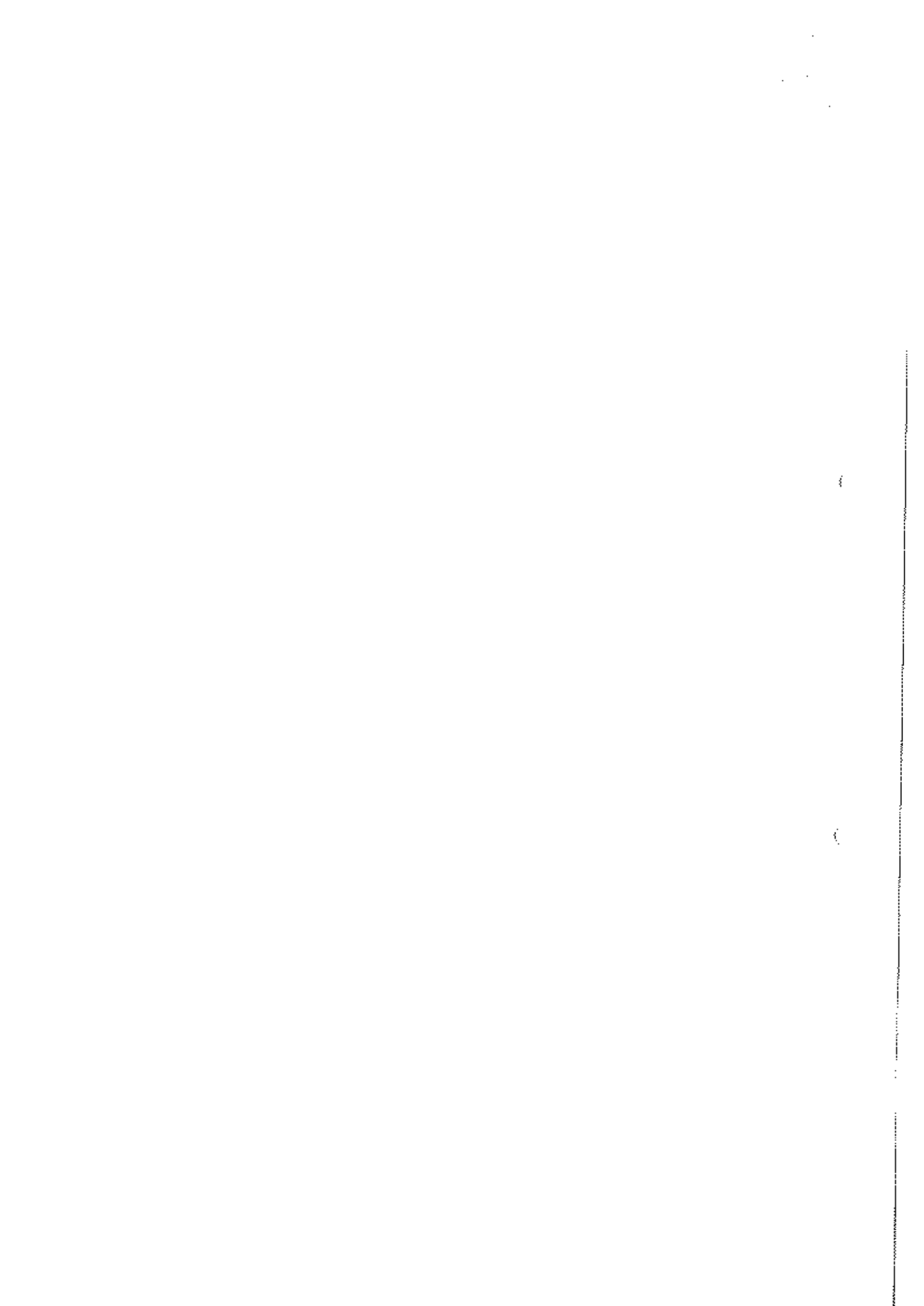
Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - SPDM Lista de Presença

2ª REUNIAO DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

DATA 21/08/2013

HORÁRIO: 16H

Titular	Assinatura	Suplente	Assinatura
REPRESENTANTES DA SES			
Acélio Casagrande		Jânio Wagner Constante	
REPRESENTANTES DA SPG			
Edson Tavares de Melo		Gilberto de Assis Ramos	
REPRESENTANTE DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE			
Agostinho Schioshetti		Janice Breithaupt	
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA			
Fernanda Cassia Ferrari Lance		Lidiane Amanda Scheid	
REPRESENTANTE DA GERÊNCIA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU/SES			
Cesar Augusto Korczaguin		Ana Cristina Búrigo	
REPRESENTANTE DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO EM URGÊNCIA			
Representante do Núcleo de Educação em Urgência		Representante do Núcleo de Educação em Urgência	
REPRESENTANTE DO COMITÊ GESTOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA ESTADUAL			
Representante do Comitê Gestor de Urgência e Emergência		Representante do Comitê Gestor de Urgência e Emergência	





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
GERÊNCIA DE COORDENAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS

CAF - CONTRATO DE GESTÃO 062/2012

Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU

Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - SPDM

2ª REUNIAO DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

DATA: 21.08.2013

HORÁRIO: 16h

LISTA DE PRESENÇA - CONVIDADOS

[illegible]



100

100

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO 02/2012

ATA DA 2ª REUNIÃO CAF
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
Serviço de Atendimento Móvel e Urgência
Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Santa Catarina

LOCAL: Rua Esteves Júnior, 160, 8º andar – CEP. 88015-130 – Centro – Florianópolis/SC.

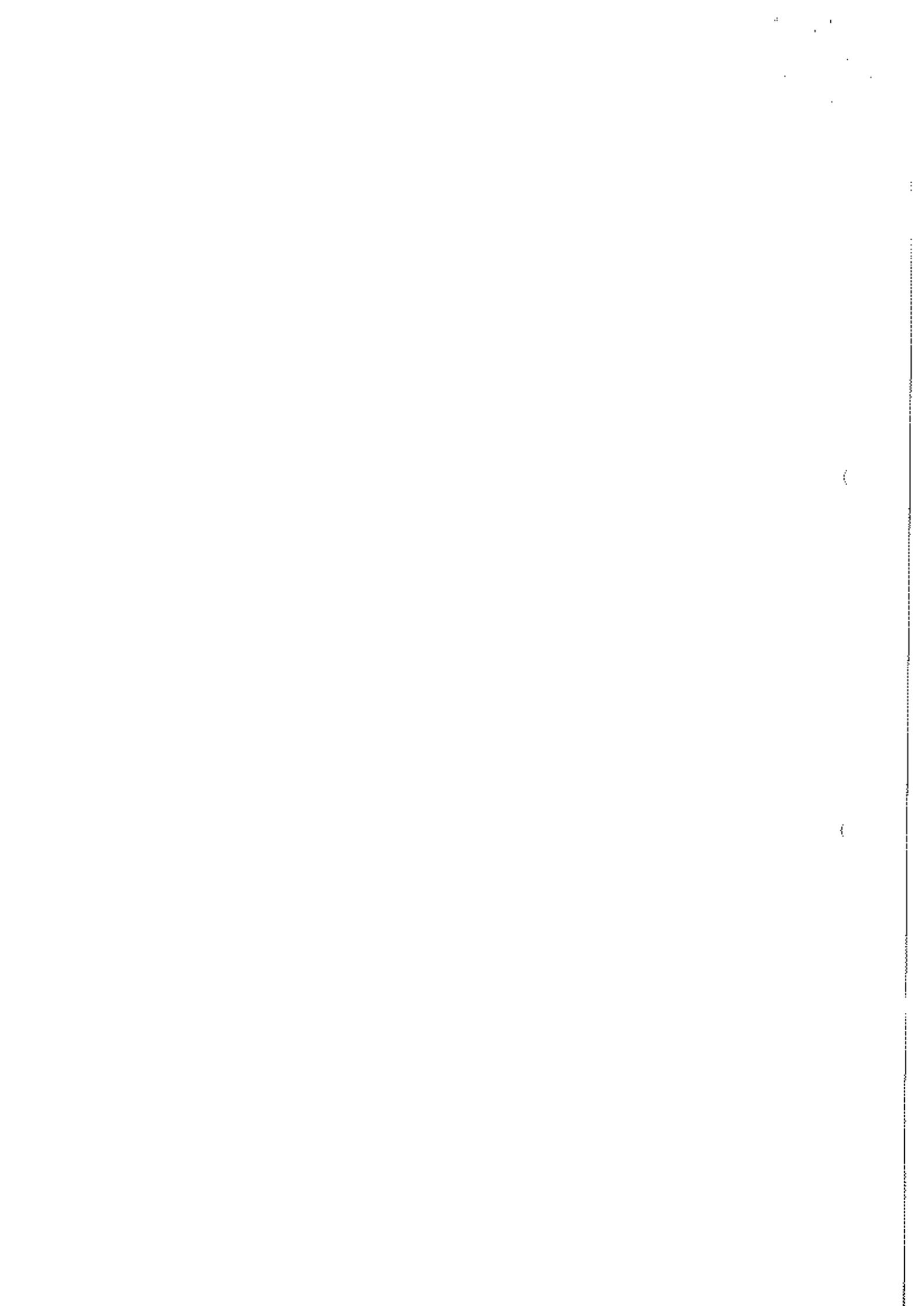
DATA: 21 de agosto de 2013.

HORÁRIO: 16h

MEMBROS DA CAF

Titulares	Instituição/Unidade
Acelio Casagrande	Secretaria de Estado da Saúde
Edson Tavares de Melo	Secretaria de Estado do Planejamento
Fernanda Cassia Ferrari Lance	Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Cesar Augusto Korozaquin	Gerência do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
Agostinho Schioshetti	Conselho Estadual de Saúde
Representante do Núcleo de Educação em Urgência	Núcleo de Educação em Urgência
Representante do Comitê Gestor de Urgência e Emergência	Comitê Gestor de Urgência e Emergência Estadual
Suplentes	Instituição/Unidade
Jânio Wagner Constante	Secretaria de Estado da Saúde
Gilberto de Assis Ramos	Secretaria de Estado do Planejamento
Lidiane Amanda Scheid	Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina
Ana Cristina Búrigo	Gerência do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
Janice Breithaupt	Conselho Estadual de Saúde
Representante do Núcleo de Educação em Urgência	Núcleo de Educação em Urgência
Representante do Comitê Gestor de Urgência e Emergência Estadual	Comitê Gestor de Urgência e Emergência Estadual

1 Aos vinte e um dias do mês de agosto do ano de dois mil e treze, às 16 horas, foi realizada, na sala de reuniões do
2 gabinete da Secretaria de Estado da Saúde, a 2ª Reunião da CAF- COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E
3 FISCALIZAÇÃO, do Contrato de Gestão 02/2012, firmado com a Organização Social (OS) Associação Paulista
4 para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM), para o gerenciamento e execução das atividades e serviços na área
5 de atendimento pré-hospitalar móvel e regulação, no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de Santa
6 Catarina (SAMU). O Sr. Jânio Wagner Constante, Vice-Presidente da Comissão, cumprimentou a todos e na
7 sequência passou a palavra para a servidora Renata Barcelos Chaves, da Gerência de Coordenação das
8 Organizações Sociais, para apresentação da Pauta, como segue: ITEM I -- Análise do Relatório de Avaliação de
9 Execução – 2º trimestre de 2013; ITEM II, Regulamentos e ITEM III, Informes. No ITEM I, Análise do Relatório
10 de Avaliação de Execução referente ao 2º trimestre de 2013, Renata apresentou os dados do período destacando
11 que para avaliação da produção assistencial teve-se como referência o serviço prestado de Chamadas (ativação do
12 serviço de 192), sendo que a avaliação da qualidade baseou-se nos indicadores: Qualidade da informação, Atenção
13 ao Usuário e Capacitação de Pessoal; definidos no 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão. Após a apresentação
14 dos serviços contratados e discussão dos membros da comissão acerca dos dados avaliados, Renata abordou a
15 análise financeira das metas. Quanto ao indicador Chamadas, o qual apresentou variação percentual de produção



COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
CONTRATO DE GESTÃO 02/2012

16. de 6% acima da meta contratada, Renata destacou que não há previsão de impacto financeiro, uma vez o que o 1º
17 Termo Aditivo não prevê impacto financeiro para variações percentuais de produção acima do volume contratado.
18 Quanto aos indicadores de qualidade, informou que tendo em vista as informações de qualidade apresentadas
19 conforme determina o Contrato de Gestão, consideram-se cumpridas as metas estabelecidas e, portanto
20 não há impacto financeiro para os serviços contratados. Após as discussões, o Relatório de Avaliação de
21 Execução, referente ao 2º trimestre de 2013 foi votado e aprovado por unanimidade pelos membros da CAF. No
22 ITEM II, Regulamentos, Renata informou que, conforme determinação da CAF, o Regulamento de Compras,
23 Obras e Contratação de Serviços foi encaminhado à Gerência de Contabilidade para manifestação. Os membros da
24 CAF definiram que aprovam o regulamento mediante análise e Parecer Regular da Gerência de
25 Contabilidade. Por fim, passou-se para o ITEM III, Informes. Nada mais havendo a tratar o vice-presidente da
26 Comissão agradeceu a presença de todos encerrou a reunião, da qual a presente ata foi lavrada e assinada pelos
27 membros da CAF, presentes na reunião.

28 Cesar Augusto Korcezaguin

29 Edson Tavares de Melo

30 Fernanda Cassia Ferrari Lance

31 Gilberto de Assis Ramos

32 Jânio Wagner Constante

33 Lidiane Amanda Scheid

34 Florianópolis, 21 de agosto de 2013.

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

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO

2º Trimestre de 2013

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, 2013.

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

ÍNDICE

1 SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
2 PRODUÇÃO/SERVIÇO.....	4
2.1 Número de Chamadas.....	4
3 INDICADORES DE QUALIDADE.....	6
3.1 Qualidade da Informação	7
3.2 Atenção ao Usuário	11
3.3 Capacitação de Pessoal.....	12
4. ANÁLISE FINANCEIRA DAS METAS	13
4.1 Impacto Financeiro da Produção Assistencial	13
4.2 Impacto Financeiro Indicadores de Qualidade.....	14

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 1º 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 2013.

A avaliação proposta neste relatório abrange o segundo trimestre de 2013, 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 tem-se como referência os indicadores: Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário e Capacitação de Pessoal, os quais medem a efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO
CONTRATO DE GESTÃO Nº 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 2013, 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\$)
	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: 1º 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 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012, tendo como foco a produção realizada nos meses de abril, maio e junho de 2013.

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

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,

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

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

A meta proposta no 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão consiste em 23.000 atendimentos/mês, totalizando 69.000 chamadas por trimestre, além do encaminhamento por relatório mensal do indicador em análise até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

Indicador	Quantidade Contratada	Quantidade Realizada	Δ%
Número de Chamadas	69.000	76.399	11% acima da meta

Fonte: 1º 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 e Capacitação de Pessoal, os quais medem a 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 2013, 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	METRA	%
Qualidade da informação	Número geral de ocorrências atendidas no período; Tempo mínimo, médio e máximo de resposta total*; 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; e Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento.	Encaminhamento por relatório mensal dos indicadores em análise até o dia 20 do mês subsequente.	50
Serviço de Atenção ao Usuário	Relatório Trimestral de Avaliação da Satisfação dos Usuários e Pesquisa de Satisfação Mensal - número de ocorrências registradas por tipo procedência e tipo de queixa e providências adotadas	Relatório da Pesquisa de Satisfação do Usuário	25
Capacitação de Pessoal	Realização de atividades de educação permanente dos profissionais, documentado através de apresentação de Relatório mensal dessas, contendo pelo menos: a) atividades realizadas; b) previsão dessas atividades no Projeto de Educação Permanente vigente; c) número de profissionais atendidos em cada atividade.	Relatório da Educação Permanente dos profissionais	25

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

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

Para esta avaliação, a análise de cada indicador é efetuada a partir dos critérios estabelecidos no Anexo Técnico III (Indicadores de Qualidade), do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012, tendo como foco a produção realizada nos meses de abril, maio e junho de 2013.

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 mínimo, médio e máximo de resposta; 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; e Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento.

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.

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	76.399

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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

b) Tempo mínimo, médio e máximo de resposta

Caracteriza-se pelo tempo final de uma ocorrência desde a entrada da ligação pelo 192 até a chegada da ambulância no local ou encerramento da ocorrência pelo médico regulador. São considerados neste indicador os atendimentos em que houve envio de veículo.

Caracteriza-se pela média dos tempos obtidos por intervalo estabelecido: 0 a 10 minutos, tempo mínimo; 11 a 30 minutos, tempo médio e mais de 30 minutos, tempo máximo.

Classificação	Tempo
Tempo mínimo:	6 min. 36 seg.
Tempo médio:	19 min. 40 seg.
Tempo máximo:	1 h. 4 min 31 seg.

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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:	59,96% do total de chamados.
Causas Externas ¹ :	23,47% do total de chamados.
Pediátrico:	6,29% do total de chamados.
Psiquiátrico:	6,14% do total de chamados.
Obstétrico:	4,15% do total de chamados.

Fonte: 1º 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:...	36.252 atendimentos.
Atendimento sem envio de veículo ² :..	10.098 atendimentos

¹ Refere-se aos atendimentos realizados à acidentes e violências.

² Refere-se às decisões médicas de procura de leitos e contato com regulação estadual e às solicitações de apoio aos Bombeiros e Polícia Militar.

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

Orientação ³ :	30.049 atendimentos
Protesto:	26.733 atendimentos.
Ligação com Equipe ⁴ :	38.392 atendimentos.
Particular ⁵ :	657 atendimentos.
Outros ⁶ :	42.826 atendimentos.

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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	7.830	61%
Florianópolis	Florianópolis	6.999	44%
Blumenau	Blumenau	5.768	56%
Lages	Lages	4.654	71%
Chapécó	Chapécó	3.434	59%
Criciúma	Criciúma	3.228	31%
Balneário Camboriú	Itajaí	2.785	29%
Joaçaba	Concórdia	934	17%

Fonte: 1º 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:	14,4%

³ Refere-se às ligações que passaram por regulação médica, sem a necessidade de ser enviado um veículo.

⁴ Refere-se às ligações recebidas das equipes das unidades de atendimento para regulação com o médico e/ou repasse de informações sobre a ocorrência.

⁵ Refere-se às ligações pessoais e urgentes para a equipe.

⁶ 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 Nº 002/2012

14 a 19 anos:..... 7,4%

20 a 59 anos:..... 53,8%

Acima de 60 anos:..... 24,4%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

- Sexo:

Sexo	%
------	---

Masculino:.....67%

Feminino:.....33%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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):

Dia da Semana	Nº de Chamadas	%
Terça-feira:.....	26.921.....	14,55%
Sexta-feira:.....	26.124.....	14,12%
Segunda-feira:.....	28.110.....	15,19%
Sábado:.....	26.657.....	14,41%
Quinta-feira:.....	25.545.....	13,81%
Quarta-feira:.....	25.968.....	14,04%
Domingo:.....	25.682.....	13,88%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

- Horários de maior pico (por período):

Período	Nº de Chamadas	%
1º período: 6 h. 1 min. -- às 12 h.....	48.203.....	26% dos atendimentos
2º período: 12 h. 1 min. -- 18 h.....	67.923.....	37% dos atendimentos
3º período: 18 h. 1 min. -- 00 h.....	50374.....	27% dos atendimentos
4º período: 00 h. 1 min -- 6 h.....	18.507.....	10% dos atendimentos

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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

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 ⁸ , aos usuários atendidos	Pesquisa realizada com 8.178 atendimentos pelo 192, resultando em uma amostra de 11%
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 90,78% mostraram-se satisfeitos, 6,49% Insatisfeitos e 2,73% não responderam

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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.

Serviço Contratado	Meta	Documento Apresentado
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 ⁹

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

⁸ Amostra mensal dos usuários atendidos, definida pela fórmula estatística:

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

Onde:

n = tamanho da amostra / Z = valor crítico correspondente para o nível de confiança escolhido. Para 95% de confiança o Z = 1,96, E = margem de erro percentual desejado em 3% (0,03), N = total de atendimentos do mês / p.q = probabilidade de que se apresente o fenômeno estudado = 0,50

⁹ Participação na 3ª Jornada Sulbrasileira de Atendimento Pré Hospitalar; 1ª Oficina de Multiplicadores do programa de Capacitação SPDM/SAMU 50; Capacitação sobre Influenza; Aula prática de punção intra óssea; Palestras sobre Documentação de APH, Preservação de Cena e Óbito em APH; Palestras sobre H1N1 para equipes intermunicipais; Treinamento de Operação de Ventiladores Pulmonares; Capacitação sobre parada Cardiorrespiratória; Capacitação das unidades básicas; Palestra sobre padronização de protocolo operacional de atendimento de acidente envolvendo múltiplas vítimas.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012

h) 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 Camboriú	Local da Ocorrência ⁷	3.889	88,32%
Blumenau	Local da Ocorrência	2.939	67,08%
Chapecó	Local da Ocorrência	2.746	70,20%
Criciúma	Local da Ocorrência	1.557	13,46%
	Outros	1.685	45,75%
Florianópolis	Local da Ocorrência	3.140	53,02%
Joaçaba	Local da Ocorrência	1.565	51,58%
Joinville	Local da Ocorrência	2.809	48,01%
Lages	Local da Ocorrência	2.202	61,20%

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

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	36 Queixas Recebidas 36 Queixas Resolvidas Resolução de 100% das queixas recebidas

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

⁷ Local da ocorrência indica que os pacientes atendidos não foram removidos para hospitais, apenas receberam atendimento no local da ocorrência.

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 2013.

Para avaliação dos indicadores de qualidade tem-se como referência os indicadores: Qualidade da Informação, Atenção ao Usuário e Capacitação de Pessoal, os quais medem a efetividade da gestão e ao desempenho da unidade, tendo como referência o segundo trimestre de 2013.

Para esta avaliação, a análise de cada indicador é efetuada a partir dos critérios estabelecidos nos Anexos Técnicos I e III, do 1º 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 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	Δ%
Número de Chamadas	138.000	147.123	6% acima da meta

Fonte: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012; Organização Social.

Chamadas	ATIVIDADE REALIZADA	VALOR A PAGAR (R\$)
	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	90% X peso percentual da atividade dos

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

	volume contratado.	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: 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 02/2012.

Tendo em vista as informações apresentadas pela Organização Social, bem como o que determina o 1º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão, não há previsão de impacto financeiro para variação percentual de produção de 6% 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 50% (cinquenta cento) para Qualidade da Informação e 25% (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 e Capacitação de Pessoal, 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.