

RELATÓRIO ANUAL DE ANÁLISE DOS INDICADORES DE QUALIDADE E QUANTIDADE DO SAMU 192

CONVÊNIO Nº 007/2020

JANEIRO DE 2023 A DEZEMBRO DE 2023

A equipe de monitoramento e avaliação do Consórcio CIM POLO SUL, em cumprimento ao estabelecido no Convênio Nº 007/2020 celebrado entre si o **CONSÓRCIO PÚBLICO DA REGIÃO POLO – CIM POLO SUL**, e o **INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL**, qualificada como Organização Social para regulamentar o gerenciamento, operacionalização e execução das ações do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência– SAMU 192 na região sul, exceto Central de Regulação e Transporte Aeromédico elaborou este documento de relatório anual conclusivo sobre a avaliação de desempenho dos indicadores de qualidade da Conveniente do ano de 2023.

Considerando a Lei 9.637, de 15 de maio de 1998 e a Lei Complementar Estadual 489, de 22 de julho de 2009, que dispõem sobre a qualificação das entidades como organizações sociais;

Considerando o disposto no Decreto Estadual nº 4.548-R/2019, que instituiu a Política Estadual para a Rede de Urgência e Emergência - Componente Móvel de Urgência – SAMU, denominada “SAMU PARA TODOS”;

Considerando a Portaria Estadual nº 229-R, de 24 de novembro de 2020, que regulamenta a transferência de recursos financeiros da secretaria Estadual de Saúde/Fundo Estadual de Saúde destinado à expansão do SAMU 192 para a Rede

de Saúde dos Municípios Estaduais em conformidade com o decreto Estadual nº 4548-R, que institui o SAMU PARA TODOS;

Considerando o disposto na portaria da SESA nº 229-R/2020, que regula o disposto no Decreto Estadual nº 4.548-R/2019, para fins de permitir aos municípios o acesso ao repasse Fundo a Fundo do incentivo financeiro estadual, nos termos dos Art. 20 e 21 da Lei Complementar 141/2012;

Considerando o CONTRATO DE GESTÃO nº. 007/2020, Processo nº. 126/2020, Edital 001/2020 que entre si celebram o CONSÓRCIO PÚBLICO DA REGIÃO POLO – CIM POLO SUL, e a INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL, qualificada como Organização Social para regulamentar o gerenciamento, operacionalização e execução das ações do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência– SAMU 192 na região sul, **exceto Central de Regulação e Transporte Aeromédico;**

Considerando a cláusula quinta do Contrato de gestão Nº 007/2020, item 5.2, que diz:

CLÁUSULA QUINTA - DO ACOMPANHAMENTO, AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

5.2. O presente Contrato será acompanhado e fiscalizado por Comissão de Monitoramento designada pelo CONTRATANTE, a qual fará, mensalmente, a consolidação e análise do desenvolvimento das atividades, elaborando relatório circunstanciado para avaliação dos indicadores quantitativos e qualitativos. Emitirá também, semestralmente relatório das metas quantitativas e trimestralmente das metas qualitativas, além de relatório anual global conclusivo, sobre a avaliação do desempenho da CONTRATADA.

Considerando a competência da Comissão de Monitoramento e Avaliação no processo de fiscalização do Contrato de Gestão 007/2020 processos nº 126/2020,

conforme descrição constante no referido contrato : **A Comissão de monitoramento e avaliação fará o Acompanhamento e Análise destes indicadores, através dos dados recebidos do sistema informatizado do SAMU 192- Região Sul e relatórios enviados, conforme descrito no Anexo III do contrato de gestão:**

Considerando a Portaria nº 024-R, de 08 de fevereiro de 2021, que qualifica e habilita o plano de trabalho do Consórcio CIM POLO SUL dos serviços SAMU 192;

Considerando Instrução Normativa TC Nº 42, DE 15 DE AGOSTO DE 2017 que dispõe sobre a fiscalização da formalização e execução dos contratos de gestão, das respectivas prestações de contas e dá outras providências;

Considerando a responsabilidade do TCEES na fiscalização de recursos públicos repassados a entidades dotadas de personalidade jurídica de direito privado;

Considerando a necessidade de normatização dos procedimentos de fiscalização da formalização e execução dos contratos de gestão celebrados com organizações sociais, bem como das respectivas prestações de contas;

Considerando os moldes do contrato celebrado entre o Consórcio Público de Saúde CIM POLO SUL e a Organização Social "AVANTE SOCIAL", através do contrato de gestão 007/2020, onde entende-se que os serviços da Rede SAMU 192 seriam implantados de forma gradativa nos municípios;

Considerando que o último Município no qual foi implantado o serviço de Atendimento Móvel de Urgência Samu 192 foi Itarana/ES em agosto de 2022;

Considerando o Primeiro Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 14 de julho de 2022 para a inclusão do município de Itarana/ES para a utilização do serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU 192;

Considerando o Segundo Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2020 na data de 21 de julho 2022 para o reajuste inflacionário do contrato de Gestão nº 007/2020;

Considerando o Terceiro Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2020 na data de 21 de julho de 2022, com objetivo a repactuação contratual contrato de Gestão nº007/2020;

Considerando o Quarto Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 21 de julho de 2022 com o objetivo o aporte financeiro ao contrato de Gestão nº 007/2020, para inclusão das ambulâncias;

Considerando o Quinto Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 03 de novembro de 2022 com o objetivo de reajuste inflacionário ao contrato de Gestão 007/2020 referente ao pagamento retroativo do período de dezembro de 2021 a junho de 2022;

Considerando o Sexto Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 03 de novembro de 2022 com o objetivo de repactuação contratual ao contrato de Gestão 007/2020 referente ao pagamento retroativo do período de janeiro de 2022 a junho de 2022;

Considerando o Sétimo Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 05 de dezembro de 2022, com o objetivo de fornecer o aporte financeiro ao contrato de Gestão 007/2020, para a inclusão das ambulâncias, referente a parte do retroativo, período de janeiro de 2022 a junho de 2022;

Considerando o Oitavo Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 04 de janeiro de 2023, com o objetivo de aporte financeiro ao contrato de Gestão 007/2020, para o pagamento do retroativo dos valores referentes a inclusão das ambulâncias, do período de janeiro de 2022 a junho de 2022;

Considerando o Nono Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 07 de novembro de 2023, com o objetivo de realizar a supressão do valor do contrato de Gestão 007/2020, referente à substituição das ambulâncias locadas pelas doadas pelo Governo do Estado do Espírito Santo, através da Secretaria de Estado da Saúde – SESA;

Considerando o Décimo Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 10 de novembro de 2023, com o objetivo do reajuste inflacionário ao contrato Gestão 007/2020, referente ao período de dezembro de 2022 a dezembro de 2025, data término do contrato de gestão;

Considerando o Décimo Primeiro Termo Aditivo firmado ao contrato de Gestão nº007/2022 na data de 16 de novembro de 2023, com o objetivo de aporte financeiro ao contrato de Gestão 007/2020, para a inclusão das ambulâncias que ainda continuam locadas pelo projeto, referente ao período de novembro de 2023 a dezembro de 2025, data término do contrato de gestão;

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Para elaboração foram utilizados os dados dos relatórios mensais enviados pelo **INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL** ao CIM POLO SUL e análise do sistema informatizado VELPs a partir do dia 01 de janeiro 2023 até o dia 31 de dezembro de 2023, bem como utilizado a metodologia em conformidade com o Anexo Técnico III - Indicadores de

Qualidade - do Convênio Nº 007/2020 e na metodologia descrita no documento "Manual de Indicadores para a Parte Variável" do SAMU 192 – Ano 2018.

A equipe técnica do SAMU 192 CIM POLO SUL, em cumprimento a Portaria SESA 063-R de 13 de agosto de 2019 e CONSIDERANDO o estabelecido no Contrato 007/2020 celebrado entre o Consórcio CIM POLO SUL e o Instituto e Cidadania Avante Social para gerenciamento, operacionalização e execução das ações do SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU 192 na região sul, elaborou este documento de relatório anual sobre a avaliação de desempenho dos indicadores de qualidade junto a Avante Social.

REGIONALIZAÇÃO

A regionalização implica em construir acesso universal, com racionalidade na cobertura territorial e populacional, respondendo às necessidades sociais das populações em seus próprios territórios, mediante modelos de fornecimento de serviços baseados nas necessidades integrais. Nessa coerência, é fundamental o fortalecimento da APS como ordenadora da Rede de Saúde e a ampliação ao acesso à Atenção Especializada.

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 é um dos componentes da Rede de Atenção às Urgências e Emergências, que busca organizar o fluxo dos pacientes nas urgências desde a rede de atenção básica até a alta complexidade, de modo a qualificar o atendimento às urgências, diminuir o tempo de permanência hospitalar, reduzir sequelas, mortalidade e estabelecer através da Central de Regulação do SAMU uma porta aberta de comunicação ao público com o Sistema de Saúde – SUS.

Na região sul do Espírito Santo, território geográfico que engloba os 25 (vinte e cinco) municípios onde o Serviço de Atendimento Móvel a Urgência (SAMU) fora implantado, encontramos uma topografia desafiadora, e prestar socorro e assistência médica emergencial em áreas tão remotas e diversas, incluindo o

Caparaó caracterizado por vales profundos e cumes elevados, o extremo Sul marcado por uma geografia isolada, e as regiões litorâneas destacando-se por suas praias e enseadas. Essas características geográficas impõem desafios logísticos significativos para o SAMU, devido às longas distâncias e às condições adversas das estradas. Este relatório examina a dinâmica das bases do SAMU nessa região e as estratégias adotadas para garantir uma resposta eficaz e eficiente às emergências.

A operação das bases do SAMU nessas áreas remotas requer um planejamento meticuloso e uma abordagem estratégica. Cada base é responsável por uma área de cobertura específica, com equipes treinadas e equipadas para responder rapidamente a chamados de emergência. Os recursos são distribuídos de acordo com a demanda e a acessibilidade de cada local.

O deslocamento das equipes do SAMU em áreas remotas é uma questão crítica. As longas distâncias exigem uma gestão eficiente da frota de ambulâncias e dos recursos médicos disponíveis. Rotas de acesso são mapeadas e atualizadas regularmente, levando em consideração as condições das estradas e as peculiaridades geográficas de cada localidade.

Apesar dos desafios enfrentados, as equipes do SAMU demonstram resiliência e dedicação em fornecer assistência médica de qualidade em locais remotos. A falta de infraestrutura e os obstáculos geográficos são superados com determinação e trabalho em equipe, refletindo o compromisso do SAMU em salvar vidas, independentemente das circunstâncias.

A dinâmica das bases do SAMU em áreas remotas do Espírito Santo é um testemunho da eficácia e da importância desse serviço de emergência. Apesar dos desafios logísticos e geográficos, as equipes do SAMU continuam a fornecer assistência médica vital para comunidades distantes, demonstrando uma dedicação constante à missão de salvar vidas.

SERVIÇOS SAMU 192 REGIÃO SUL.

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 foi implantado no Estado do Espírito Santo no ano de 2005 com abrangência de 2.132.224 habitantes (IBGE – estimativa 1º trimestre /2016) que correspondia a 55% da população do Estado do Espírito Santo. O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) é um componente assistencial da Rede de Atenção às Urgências e Emergências. Inicialmente, priorizou-se a implantação dos serviços em 06 (seis) municípios da Grande Vitória (Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana e Fundão) por concentrar parte significativa da população do Estado; ser entrecortada por rodovias estaduais e federais e ferrovia interestadual; possuir uma melhor estruturação de rede hospitalar para retaguarda de pacientes e pelo alto índice de atendimentos por causas externas (agressões, acidentes de trânsito, etc.).

O SAMU 192 em 2005 estava presente em 18 (dezoito) municípios: Afonso Cláudio, Anchieta, Brejetuba, Cariacica, Domingos Martins, Fundão, Guarapari, Itaguaçu, Itarana, Marechal Floriano, Piúma, Santa Maria de Jetibá, Santa Teresa, Serra, Venda Nova do Imigrante, Viana, Vila Velha e Vitória, abrangendo uma população de aproximadamente 2,2 milhões de habitantes, com frota de 31 ambulâncias em atividade (09 USA e 22 USB), o que equivale a aproximadamente 55% da população e 23% dos municípios do estado cobertos pelo serviço.

Em 2019 iniciou-se um movimento junto aos municípios e o estado para pactuar a expansão do SAMU-192 para as demais regiões do Estado. Após amplos debates, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) teve início na região Sul no dia 22 de março de 2021, com 19 (dezenove) unidades móveis (15 USB e 04 USA) em atendimentos e 3 unidades reservas. Os serviços tiveram início nos municípios de Atilio Vivacqua, Cachoeiro de Itapemirim, Castelo, Divino de São Lourenço, Dolores do Rio Preto, Guaçuí, Irupi, Iúna, Jerônimo Monteiro, Mimoso do Sul e Muqui. Os demais municípios foram assumindo o serviço conforme suas bases municipais foram ficando prontas. O SAMU 192 da Região Sul é composto hoje pelas seguintes estruturas: 25 (vinte e cinco) bases descentralizadas,

localizadas nos municípios, cedidas ao Avante Social, todas equipadas pelo município, cedidas através de um termo de permissão de uso assinado por ambas as partes. Os municípios contemplados com o SAMU 192 na região Sul são: Alegre, Alfredo Chaves, Apiacá, Atílio Vivacqua, Bom Jesus do Norte, Cachoeiro de Itapemirim, Castelo, Divino de São Lourenço, Dores do Rio Preto, Guaçuí, Ibitirama, Iconha, Irupi, Itapemirim, Iúna, Jerônimo Monteiro, Marataízes, Mimoso do Sul, Muniz Freire, Muqui, Presidente Kennedy, Rio Novo do Sul, São José dos Calçados, Vargem Alta e por último o município de Itarana que teve início com suas atividades no mês de agosto de 2022.

Atualmente o SAMU 192 da região Sul conta com uma frota de 29 (vinte e nove) ambulâncias de suporte básico em atividade, estas, que foram doadas aos municípios, pelo Governo do Estado do Espírito Santo, através da SESA, em novembro de 2023, além 04 (quatro) Unidades de Suporte Avançado locadas e 4 (quatro) ambulâncias reservas, dessas quatro ambulâncias reservas duas são próprias e duas são locadas.

COMO FUNCIONA

O atendimento do SAMU 192 - Região Sul - inicia com uma ligação de chamada telefônica, através da qual é aberta uma ocorrência para atendimento. O solicitante é atendido com escuta diferenciada e humanizada, com vistas a serem levantadas todas as informações necessárias para identificar a situação de risco.

As solicitações de socorro são recebidas, avaliadas, hierarquizadas e atendidas por ordem de prioridade de acordo com as decisões do médico regulador. Durante o atendimento, o solicitante é acolhido com o atendimento resolutivo e orientado de forma a ser redirecionado, quando for o caso, para os locais adequados à continuidade do tratamento através do trabalho integrado entre a Central de Regulação Médica das Urgências e outros serviços (Regulação de leitos hospitalares, de procedimentos de alta complexidade, de exames complementares, de internamentos e de consultas especializadas). O SAMU 192 realiza atendimento

primário quando o pedido de socorro for oriundo de um cidadão em domicílio, via públicas e etc., ou atendimento secundário quando a solicitação partir de um serviço de saúde no qual o paciente já tenha recebido o primeiro atendimento necessário à estabilização do quadro de urgência apresentado, mas que necessita ser conduzido a outro serviço de maior complexidade para a continuidade do tratamento.

A Central de Regulação Médica de Urgência, é de abrangência Estadual, está localizada na Região Metropolitana e atende os Municípios pertencentes às Regiões de Saúde Metropolitana, Norte, Central e Sul. Sua localização no município de Serra, Rodovia BR 101, Km 271, S/N, Via Dois, 2816 - Carapina, Serra - ES, CEP 29161-373 é estratégica, montada para o atendimento a todos os 78 municípios que compõem o Estado do Espírito Santo.

Serviço de Atendimento Central de Regulação Médica

Todos os atendimentos realizados pelo SAMU 192 - Região Sul - começam por um contato telefônico. A ligação realizada por um solicitante, é a porta de entrada no sistema de urgência pré-hospitalar móvel. Neste cenário, o primeiro contato é realizado pelo Telefonista Auxiliar de Regulação Médica, o TARM.

Assim sendo, o atendimento deste profissional é realizado de forma acolhedora e transmitindo ao solicitante segurança e confiança. Sendo o TARM o primeiro profissional a contactar com o solicitante, a conduta de recepção deve garantir a continuação da comunicação, para que posteriormente o médico regulador possa buscar todas as informações que julgar necessárias para o atendimento imediato da vítima. Neste sentido, o TARM segue todas as orientações para o recebimento dos chamados telefônicos e lembrando que, usualmente, as primeiras informações trazidas pelo solicitante apresentam os fatos mais fidedignos relacionados ao agravo. Com isso, o acolhimento inicial realizado pelo TARM, além de garantir a continuidade no processo de comunicação, tem por objetivo identificar sinais de alerta que surjam de imediato em decorrência da natureza do agravo, bem como a

descrição do caso/cenário por parte do solicitante.

Após o acolhimento inicial, já com a ocorrência de atendimento aberto, o médico regulador determina a conduta a ser adotada pelas equipes das ambulâncias, sendo a comunicação da Central de Regulação com as equipes de campo realizadas pelos rádios operadores.

Os rádios-operadores são profissionais treinados para operar os rádios de comunicação que ficam na Central, e disponíveis em cada uma das ambulâncias.

Ao chegar no plantão, os operadores de rádio do SAMU 192 levantam todos os nomes dos profissionais que estão de serviço nas bases descentralizadas, além do número de telefones de apoio. Este profissional verifica quais viaturas estão disponíveis para atendimento e onde estas se encontram, visto que é ele quem comunica às equipes a necessidade de deslocamento, após a avaliação de risco feita pelo médico regulador.

O rádio operador deve acompanhar todas as situações do plantão, e sua comunicação com as equipes é feita através do rádio ou telefone. As equipes fazem contato com ele, solicitando dados em relação ao endereço da ocorrência, bem como pontos de localização e referência, além da solicitação de apoio de outras unidades do próprio SAMU ou de outros serviços (polícia, bombeiros, agentes de trânsito).

Todas as saídas e chegadas das ambulâncias são registradas pelo rádio operador. Esses dados ficam registrados através de um sistema informatizado.

Execução dos serviços Avante Social

Serviço Médico no SAMU 192

Além da Coordenação Médica que responde pela gestão do serviço médico, a equipe de profissionais médicos do SAMU 192 Região Sul atua prestando atendimento na intervenção. Neste caso, o médico intervencionista é responsável

por compor a equipe da ambulância de Suporte Avançado à Vida, tripulando o veículo sempre que uma ocorrência seja disparada pelo médico regulador. Durante o deslocamento para o local do atendimento, o médico intervencionista é apresentado ao quadro levantado pelo médico regulador que o levou a disparar uma ambulância avançada.

Atuação da Enfermagem no SAMU 192

O Serviço de Enfermagem do SAMU 192 está vinculado diretamente à Coordenação de Enfermagem, que tem como missão promover o crescimento e desenvolvimento da equipe de enfermagem através do conhecimento técnico-científico, a fim de se atingir metas em excelência na qualidade dos serviços prestados, de forma humanizada e primando pela valorização do ser humano na sua integralidade, respeitando princípios éticos com dedicação, compromisso.

Além do Responsável Técnico da Enfermagem, a equipe será composta por:

- **Enfermeiro Assistencial Intervencionista:** é o profissional de enfermagem de nível superior, com registro do COREN e curso em Atendimento Pré-Hospitalar que atua nas equipes que compõem as ambulâncias de Suporte Avançado à Vida realizando os atendimentos pré-hospitalares de emergência com risco iminente à vida conjuntamente com o médico intervencionista.
- **Técnico/Auxiliar de Enfermagem:** é o profissional de enfermagem de nível técnico, com registro do COREN e curso em Atendimento Pré-Hospitalar que atua nas equipes que compõem as ambulâncias de Suporte Básico à Vida realizando atendimentos sob a orientação da Central de Regulação.
- **Enfermeiro do NEP:** é o profissional de enfermagem de nível superior, com registro do COREN, com curso de Suporte Avançado à Vida - SAV e Suporte Básico à Vida - SBV - e com curso, domínio e habilitado nos protocolos de Atendimento Pré-Hospitalar que responderá pelas atividades de

planejamento, execução e avaliação das atividades de capacitação dos profissionais que compõem as equipes do SAMU 192 - Região Sul. Responde também pela execução dos projetos de articulação do SAMU 192 com a comunidade, as escolas e a rede de atenção à saúde, nos assuntos relacionados à capacitação.

A Frota do SAMU 192

A frota do SAMU 192 – Região Sul - é de responsabilidade do Coordenador de Frota que está vinculado, diretamente, ao Coordenador Geral do Avante Social. O serviço do SAMU 192 - Região Sul – conta, com um total de 37 (trinta e sete) ambulâncias, conforme descrito abaixo:

- 04 (quatro) Unidades de Suporte Avançado (USA), tripuladas por médico, enfermeiro e motorista socorrista;
- 29 (vinte e oito) Unidades de Suporte Básico (SUS), tripuladas por técnico de enfermagem e motorista socorrista;
- 04 (quatro) Unidades de Suporte Básico reservas.

Está a cargo do Avante Social a gestão completa da frota de ambulâncias, profissionais envolvidos e da sede administrativa do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 – Região Sul. Além disso, é compromisso do Avante Social zelar pelos bens móveis e imóveis cedidos pelos municípios durante a vigência do Contrato.

Dentre as responsabilidades do Avante Social na gestão da frota de ambulâncias, estão inclusas: as manutenções, o abastecimento, os seguros e todos os itens relacionados à utilização e prestação do serviço de qualidade à população.

As ambulâncias seguem o padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde, de acordo com o Manual de Padronização e conta com um sistema de rastreamento dos

veículos através de GPS, permitindo a transmissão de informações de localização em tempo real à Central de Regulação. Vale destacar que no ano de 2023 o Governo do Estado do Espírito Santo concluiu a aquisição de uma nova frota de ambulâncias do SAMU 192, que foram doadas aos municípios para atender ao programa.

Os municípios contemplados com a doação fizeram uma sessão ao Consórcio CIM POLO SUL e este uma cessão ao Avante Social para operacionalização dos serviços do SAMU 192. A região Sul passa a executar os serviços com toda a sua frota própria e renovada. Permanecem locadas quatro ambulâncias de Suporte Avançado e duas de Suporte Básico que servem de reserva técnica, dando suporte à frota durante os procedimentos de manutenção preventiva e corretiva nas ambulâncias que estão nas bases descentralizadas do SAMU 192, sempre que se faz necessário.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DAS METAS ASSISTENCIAIS CONTRATUALIZADAS

O Contrato de Gestão estipula metas assistenciais referentes à produção (indicadores da parte fixa - quantitativos) e metas de qualidade (indicadores da parte variável - qualitativos). O monitoramento e avaliação dos indicadores e metas são realizados com base nos princípios constitucionais da Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. A sistemática do monitoramento das metas qualitativas e obrigações contratuais, envolve:

- Recebimento e análise dos dados mensais enviados pela Organização Social;
- Conferência e análise de dados no sistema;
- Verificação de dados e informações "in loco";

- Análise e verificação das possíveis divergências de dados encontradas;
- Realização de recomendações através de reuniões com registro em ATAs. Ofícios e mensagens por meios eletrônicos (e-mail e whats app).

A seguir serão informadas as metas e indicadores pactuados, assim como o desempenho da Organização Social durante o gerenciamento dos serviços no SAMU 192 região Sul no ano de 2023.

As Metas Quantitativas definidas conforme perfil e capacidade instalada da região são indicadores analisados mensalmente, trimestralmente e semestralmente, baseiam-se nas produções da rede móvel de urgência e emergência SAMU 192 na região Sul do Estado, especificadas nas linhas de serviço contratadas. Os indicadores 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. A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade. Com o passar do tempo, a cada ano, novos indicadores poderão ser introduzidos e o alcance de um indicador no decorrer de certo período, torna este indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados. Desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não terão efeito financeiro. Saliento que o ano de 2022 o último município a iniciar os serviços do SAMU 192 foi Itarana no mês de agosto de 2022, com isso começamos a partir desta data a monitorar o contrato de forma absoluta e construir uma série histórica de forma integral com todos os municípios que compõe a rede SAMU 192 da Região Sul conforme metas do contrato 007/2020.

Alguns indicadores têm sua acreditação para efeito de pagamento no 2º, ou no 3º ou no 4º trimestre. Isto não significa que somente naquele período estarão sendo avaliados. A análise de cada indicador, a elaboração de pareceres avaliatórios e o encaminhamento dessa avaliação são efetuados mensalmente,

independentemente do trimestre onde ocorrerá a acreditação de cada indicador para o respectivo pagamento de acordo com seu anexo de pagamento.

Para a avaliação do contrato foram estabelecidas as ações estruturais para a adequada apuração da execução do projeto, detalhando suas quantidades, períodos e valores, no sentido de garantir o pleno atendimento aos beneficiados. Nesse sentido informamos que o cumprimento dessas ações estruturais se deram conforme descrevemos a seguir:

Os Indicadores de quantidade estabelecidos para custeio da parte fixa:

- a) Unidades Móveis: Quantitativo de viaturas em atividade;
- b) Ocorrências: Quantitativo de ocorrências atendidas;

Os Indicadores de qualidades estabelecidos para custeio da parte variável:

- a) Tempo médio de Resposta USA – SAMU 192 Região Sul;
- b) Pesquisa de Satisfação do Usuário;
- c) Resolução de Reclamação;
- d) Hora/ Pessoa Treinamento.

As Metas Qualitativas são indicadores da qualidade do serviço do SAMU 192 e são avaliadas trimestralmente a fim de monitorar e avaliar a qualidade de serviços prestados e as quantitativas semestralmente. Faz-se necessária a apresentação dos resultados obtidos com o desenvolvimento das ações, tendo por referência a finalidade definida em sua proposta inicial e a execução do objeto do convênio, considerando os tópicos abaixo avaliados, assim como as sugestões e problemas ocorridos, que podem demandar correção de rumos e/ou adoção de procedimentos

específicos.

Este relatório representa o resultado da execução do plano de gestão que celebrou o Consórcio Público e o Avante Social que regulamenta o gerenciamento, operacionalização e execução das ações. Em seu terceiro ano de execução, os resultados aqui apresentados referem-se, assim, ao período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023. Para a consecução das ações, e os consequentes resultados positivos aqui apresentados, foi determinante o trabalho da equipe técnica e apoio da gestão.

Demonstraremos a seguir, as ações previstas das metas descritas no contrato. Avanços significativos foram notados especialmente nos linhas quantitativas. E mesmo naqueles indicadores em que boa parte das ações demonstraram dificuldades para serem cumpridas, soluções viáveis estão sendo adotadas para garantir que as metas propostas sejam alcançadas.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DE METAS QUANTITATIVAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU 192 2023

QUANTITATIVO DE VIATURAS EM ATIVIDADE EM 2023:

Linha de Serviço	Indicador	Resultados alcançados	Peso percentual referente aos 90% do repasse considerando meta de 100%
-------------------------	------------------	------------------------------	---

Unidades Móveis	Quantitativo de viaturas em atividade	Ano 2023 <u>37</u> viaturas (29 USB, 04 USA e 4 reservas)	100% NO ANO DE 2023
------------------------	--	--	----------------------------

QUANTITATIVO DE OCORRÊNCIAS ATENDIDAS EM 2023:

Linha de Serviço	Indicador	Resultados alcançados	Peso percentual referente aos 90% do repasse considerando meta de 100%
Ocorrências	Quantitativo de ocorrências atendidas	<u>19.147</u> (dezenove mil, cento e quarenta e sete) atendimentos encaminhados pela central de regulação	100% ANO DE 2023

QUADRO RESUMO DE DESEMPENHO – SAMU 192 – ANO DE 2023

INDICADOR	META	PESO	ALCANÇADO

		PERCENTUAL REFERENTE AOS 90% DO REPASSE		METAS NÃO ATINGIDAS
Quantitativo de viaturas em atividade	Quantitativo Ano de 2023	50%	50%	-
Quantitativo de ocorrências atendidas	100% (considerar o quantitativo encaminhado pela central de regulação)	50%	50%	-
TOTAL		100%	100%	

Conforme estipulado no contrato de gestão número 007/2020, a equipe de supervisão assistencial apresenta os resultados alcançados em relação às metas quantitativas no âmbito do serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU 192, sob a gestão operacional do Instituto para Efetivação da Cidadania – Avante Social, durante o primeiro ano de 2023. Nesse período, verificou-se que o indicador referente à quantidade de viaturas em atividade alcançou 100% da meta estabelecida, assim como o indicador quantitativo de ocorrências atingiu 100% da meta proposta.

É relevante observar que o CIM POLO SUL enfrentou atrasos na implementação das fases finais do "Programa do Governo do Estado SAMU PARA TODOS", com sua conclusão ocorrendo em agosto de 2022. Destaca-se que, após essa implantação, alcançou-se uma cobertura assistencial de 100% à população na

Região Sul. Vale ressaltar que 2023 é o primeiro ano em que todas as equipes operaram plenamente na região Sul.

METAS E PONTUAÇÃO PARA OS INDICADORES DE QUALIDADE DO ANO DE 2023.

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados das metas estabelecidas no CONTRATO DE GESTÃO nº. 007/2020, Processo nº. 126/2020, Edital 001/2020 que entre si celebram o CONSÓRCIO PÚBLICO DA REGIÃO POLO – CIM POLO SUL, e o INSTITUTO JURÍDICO PARA EFETIVAÇÃO DA CIDADANIA E SAÚDE – AVANTE SOCIAL. Foram abordadas as principais atividades realizadas pelo Avante Social, traduzidas em macroprocessos vinculados diretamente às suas competências institucionais.

A metodologia utilizada tem como base os relatórios enviados do ano de 2023 pelo Avante Social, construída com a participação de seus servidores, contemplando ações necessárias à prestação dos serviços aos municípios através do Consórcio CIM POLO SUL. As metas foram organizadas por áreas descritas no contrato, identificando as prioridades, os objetivos, as metas, os responsáveis na sua consecução e os devidos prazos. O conjunto de propostas foi consolidado na forma de uma planilha simples, e teve como premissa fundamental a reafirmação do compromisso com os princípios e as diretrizes da administração pública e visou à construção de uma resposta efetiva aos usuários do SAMU 192 das políticas públicas de urgência e emergência.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA USA PRIMÁRIO VERMELHO ANO 2023.

Esse indicador avalia o tempo resposta entre a ligação do solicitante e a chegada da Unidade de Suporte Avançado (USA) no local de atendimento do paciente.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA USA – SAMU 192 CIM POLO SUL REGIÃO SUL – 2023.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA USA PRIMÁRIO VERMELHO- 2023.

META: O tempo médio de resposta deverá ser de 23 (vinte e três) minutos com desvio padrão de 02 (dois) para mais ou para menos (23 ± 2) para o perímetro urbano do Município de **Cachoeiro de Itapemirim** nos primeiros 12 (doze) meses.

PERGUNTAS	1º TRIMEST.	2º TRIMEST.	3º TRIMEST.	4º TRIMEST.	MÉDIA ANUAL
Tempo Médio pré-hospitalares primários USA a paciente prioridade máxima (Cachoeiro de Itapemirim /perímetro urbano)	00:16:01 min	00:13:19 min.	00:11:16 min	00:10:57 min.	00:12:73 min.
Média Anual	00:12:73 min				

Fonte: relatório enviado pela Avante Social 2023

AVALIAÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Tempo Médio de Resposta das Unidades de Suporte Avançado (USA):

Esse indicador avalia o tempo resposta entre a ligação do solicitante e a chegada da Unidade de Suporte Avançado (USA) no local de atendimento do paciente. São considerados os atendimentos pré-hospitalares primários realizados pelos recursos USA em situação de urgência de prioridade máxima (classificação vermelho) nos

quatro municípios mais populosos. A meta pactuada no Convênio é de 23 (vinte e três) minutos com desvio padrão de ± 2 (dois).

AVALIAÇÃO: Em análise do desempenho anual, o indicador alcançou uma média de 00:12:73 min, o Avante Social alcançou a meta pactuada para o exercício de 2023, cumprindo com o tempo esperado.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ANO 2023.

Esse indicador avalia o grau de satisfação do usuário com a qualidade do acesso e atendimento recebido pela equipe do SAMU 192, desde o atendimento telefônico até o atendimento assistencial, mediante inquérito amostral.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ANO 2023. – CIM POLO SUL REGIÃO SUL – ANO - 2023.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO -2023					
META: 90% dos entrevistados na amostragem/pesquisa (Questões Atribuídas Como Satisfatória) satisfeitos.					
Perguntas	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º trimestre	Média Anual
O atendimento da equipe da ambulância?	100%	99,23%	100%	100%	99,80%
O tempo de espera pela ambulância SAMU 192 foi?					
Média Anual	99,80%				

Fonte: relatório enviado pela Avante Social

Pesquisa de Satisfação do Usuário

Esse indicador avalia o grau de satisfação do usuário com a qualidade do acesso e atendimento recebido pela equipe do SAMU 192, desde o atendimento telefônico até o atendimento assistencial, mediante inquérito amostral. A amostra foi realizada em 10% (dez por cento) dos atendimentos realizados pelo recurso USA, aleatoriamente e mensalmente, devendo ser descontados atendimentos onde não houve condições de resposta à pesquisa por parte do usuário. O cálculo será: (Nº mensal de usuários satisfeitos na amostra / Nº mensal total de usuários na amostra) x 100 (cem), sendo satisfeitos os usuários cuja soma das respostas atinge de 6 a 10 pontos do total de 10 pontos possíveis para quatro perguntas predefinidas.

AValiação: No uso da metodologia descrita no Contrato, encontrou **99.80% de satisfeitos** (questionários com notas entre 6 a 10) entre os questionários completamente preenchidos, em análise do desempenho anual, o indicador alcançou uma média de 99,80%, cumprindo com o número de satisfeitos esperado.

RECOMENDAÇÕES: Recomenda-se obedecer a aplicação do questionário em 10% de amostragem sobre os atendimentos das USA após excluídos os atendimentos onde não houve.

AValiação: Em análise do desempenho anual, o indicador alcançou uma média de **99.80% de satisfeitos**, o Avante Social alcançou a meta pactuada para o exercício de 2023, cumprindo com a satisfação do usuário.

RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

A demonstração de descontentamento do usuário diante do serviço ofertado, com o intuito de reivindicar os direitos relacionados ao atendimento. A resolução é o conjunto de ações geradas por uma reclamação.

RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES CIM POLO SUL REGIÃO SUL ANO – 2023.

RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES					
META: RESOLUÇÃO DE MAIOR OU IGUAL 90% DAS QUEIXAS.					
RECLAMAÇÕES	1º TRIMEST.	2º TRIMEST.	3º TRIMEST.	4º TRIMEST.	RESOLVIDOS NO ANO 2023.
	100%	100%	100%	100%	100%
Média Anual	100%				

Fonte: relatório enviado pela Avante Social

RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

A demonstração de descontentamento do usuário diante do serviço ofertado, com o intuito de reivindicar os direitos relacionados ao atendimento. A resolução é o conjunto de ações geradas por uma reclamação, no sentido de solucioná-la em momento oportuno e em sua causa raiz, a fim de ser encaminhada ao seu autor e ao monitoramento do Consórcio, como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado. A análise de causa raiz tem como objetivo principal entender a razão da falha e implementar ações corretivas e preventivas, este indicador sob a responsabilidade da entidade contratada, são detectadas na aplicação dos formulários de Pesquisa de Satisfação, deverão ser anotadas mensalmente em Planilha de Reclamações Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), juntamente com as tratativas realizadas e o cálculo percentual de respostas às reclamações do

Usuário e enviadas ao monitoramento do Consórcio. São consideradas as reclamações que estão dentro da governabilidade da entidade contratada (Avante Social).

AVALIAÇÃO: No uso da metodologia descrita no Contrato, este indicador alcançou a média de 100%, cumprindo com o número de reclamações que está na governabilidade da contratada.

Obs. Este indicador apresenta poucas ou quase nada em relação à gama de serviços executados pelo Avante Social. As reclamações quando surgem vem para outros setores de execução dos serviços SAMU 192.

RECOMENDAÇÕES:

Recomenda-se monitorar de forma mais eficaz este indicador, verificando se a aplicabilidade do mesmo está sendo de forma correta e em momento oportuno.

Expandir o número de divulgação dos canais do Serviço de Atendimento ao Usuário em vários locais de fácil visualização, como redes sociais, rádios locais, e outros meios acessíveis à população específicos de cada região local.

RESUMO DE DESEMPENHO SAMU 192 – JANEIRO A DEZEMBRO/2023.

QUADRO RESUMO DOS INDICADORES DE QUALIDADE.

RESUMO DOS INDICADORES PROPOSTOS - SAMU 192 - 2023					
INDICADOR	DESCRIÇÃO	Municípios	META	PESO %	Média Alcançada



Tempo Médio de Resposta USA	A – Segundo ano: Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Cachoeiro de Itapemirim (perímetro Urbano)	00:12:73 min	20%	20%
	B - Primeiro ano: Atendimentos pré-hospitalares primários USA a pacientes de prioridade máxima (classificação vermelho)	Nos demais Municípios da Região Sul serão produzidos relatórios mensais com tempo resposta de Atendimento Primário Vermelho para construção e definição de parâmetros de monitoramento.	Construção de série histórica nos primeiros 12 meses.	5%	5%
	C - Valor percentual total do indicador tempo médio de resposta USA no segundo ano (2022)			25%	25%
Pesquisa de Satisfação do Usuário	Nº de questionários com resposta "ÓTIMO e BOM".	Satisfação 99,80%		25%	25%
Resolução De Queixas	Serão satisfatórias as tratativas apresentando: respostas completas e coerentes com a reivindicação do usuário; demonstração do processo de apuração e ações corretivas adotadas e as evidências das respostas.	Resolução em 100%			

			25%	25%
Hora Pessoa/ Treinamento	Em conforme PRT GM/MS nº2.048/2002. A média do trimestre será obtida através da somatória das médias mensais dividido por 3 (três).	<u>99,86 %</u>	25%	25%
Total	100%			

Fonte: relatório enviado pela Avante Social

O presente relatório demonstrou o desempenho dos indicadores quantitativos e qualitativos das metas contratuais pactuadas com o Instituto Avante Social, no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023, conforme o Contratos de Gestão Nº.007/2020. Essa equipe de avaliação e monitoramento entende que as metas da parte fixa do contrato foram alcançadas e as metas da parte variável quantitativas foram alcançadas.

O SAMU 192 é um importante estrutura que compõe a Rede de Atenção à Saúde do Espírito Santo, assim, torna-se necessário unir esforços para utilizar cada vez mais este investimento em benefício da sociedade, com qualidade, ética, economicidade e responsabilidade.

Em conformidade com o Contrato Nº 007/2020, o Manual de Indicadores da Parte Variável e legislações vigentes, informa-se o resultado **anual** referente ao período de janeiro/2023 a dezembro/2023 para as metas qualitativas e quantitativas **realizadas** pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - **SAMU 192** – sob gestão da Organização da Avante Social **está cumprido**.

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU - 192) assumiu o papel decisivo de ser o braço móvel pré-hospitalar no âmbito da urgência e emergência,

na região Sul do Estado do Espírito Santo. Isto se dá dentro do escopo preconizado pela Política Nacional de Atenção às Urgências, além de desempenhar o papel de organizador na Rede de Urgência e Emergência (RUE) por meio de sua Central de Regulação (CR) das Urgências. Funcionando como um observatório estratégico, o SAMU 192 viabiliza a coordenação e integração entre os diversos serviços de saúde. O presente relatório, focado no componente SAMU 192 na região Sul, tem como primícia principal a descrição e análise que visam avaliar a governança do serviço pré-hospitalar móvel, o qual está sob a égide do Consórcio CIM POLO SUL. O intuito primordial é avaliar a eficácia e funcionalidade desta estrutura, almejando aprimorar a prestação de serviços de emergência médica na mencionada região.

Trata-se de análise, realizada por meio de documentos, incluindo como fonte principal os relatórios enviados pelo Avante Social, informações retiradas do Sistema VLPs, alguns relatórios de notificação da central de regulação enviados pela Secretaria do Estado da Saúde/ES, atas de reuniões com equipe interna, equipe do Avante Social, equipe de monitoramento e avaliação e também as diretrizes constantes nos manuais, portarias ministeriais, deliberações estaduais que nortearam a descrição e a organização na governança do SAMU 192. Na observação contemplamos a avaliação e a dimensão da gestão da urgência do SAMU 192 região Sul, nos componentes: articulação, financiamento, regulação, infraestrutura, e também observamos por meio de indicadores qualitativos, quantitativos e alguns outros parâmetros.

Na análise dos resultados, constatou-se que a normatização do SAMU 192 atende ao que está estabelecido na Portaria nº GM/MS 2048/2002, no contrato de Gestão 007/2020 e em outras portarias vigentes que regulamentam os serviços do SAMU 192. No entanto, a implementação operacional nem sempre segue o planejado, enfrentando diversas dificuldades. Através da análise dos resultados, foi possível identificar tanto pontos fracos quanto fortes no sistema de governança desses serviços. Essa avaliação revelou áreas onde a eficiência pode ser aprimorada e

destacou aspectos que demonstram potencial para excelência. A implementação operacional deste serviço muitas vezes se depara com obstáculos que ameaçam o desempenho global, a identificação de fragilidades, no percurso das ações desenvolvidas no ano de 2023, com todos os 25 municípios operando os serviços SAMU 192, foi fundamental, pois evidencia a necessidade de ajustes e melhorias no processo de implementação. Por outro lado, ao destacar as potencialidades, abre-se espaço para otimização e crescimento. É imperativo abordar essas questões para fortalecer a governança e garantir um funcionamento mais eficiente do serviço. Entre as fragilidades, pode-se observar: falta de recursos suficientes, lacunas na comunicação entre as equipes envolvidas, dificuldades na coordenação de atividades, inconsistências nos procedimentos operacionais, ausência de treinamento adequado para os funcionários, falta de material e espaço qualificado, resistência à mudança por parte dos colaboradores, falta de alinhamento com os objetivos organizacionais, complexidade excessiva nos processos, ausência de indicadores claros de desempenho, falta de um sistema de informação que ofereça dados de qualidade tanto na parte dos serviços operacionais, no sistema de contabilidade, apontando assim uma grande deficiência na gestão e potencial comprometimento para apuração com clareza de riscos que correm este contrato de gestão. Abordar essas fragilidades de forma proativa é essencial para promover uma implementação operacional mais eficaz e sustentável.

Este relatório apresentou uma síntese das metas do contrato de gestão 007/2020 do SAMU 192. Com análise do cumprimento dessas metas, é evidente que, em sua maioria, elas são atingidas conforme acordado em contrato. Contudo, é crucial reconhecer que o escopo do contrato vai além das metas estabelecidas no mesmo. O SAMU 192 opera em um ambiente complexo, onde várias instâncias e serviços são essenciais para garantir seu pleno funcionamento.

Nesse contexto, é importante destacar a relevância das condições das bases municipais, a qualidade técnica das equipes que tripulam as ambulâncias, a falta de uniformes, ausência de profissionais médicos para o plantão, a falta de aporte

financeiro suficiente, a falta de um sistema de contabilidade adequado que nos permita acompanhar com clareza e maior transparência e agilidade a aplicação dos recursos que são executado pelo Instituto Avante Social e de outros que serão citados para efetiva resolução dos elementos do sistema localizado na região Sul do SAMU 192. Esses componentes formam uma rede interligada que desempenha um papel vital na prestação de serviços de emergência e urgência.

Ao ressaltarmos esses aspectos, buscamos não apenas reconhecer a eficácia das metas cumpridas, mas também identificar oportunidades de aprimoramento em áreas que não estão diretamente ligadas às metas contratuais. Dessa forma, podemos colaborar com as partes responsáveis para encontrar soluções que melhorem ainda mais a operacionalização do contrato e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados pelo SAMU 192.

Além disso, é importante considerar que, ao longo dos quase três anos de execução dos serviços, o Instituto Avante Social tem demonstrado comprometimento no cumprimento das metas estabelecidas. No entanto, é necessário avaliar que algumas dessas metas devem ser ajustadas ou até mesmo eliminadas, mas continuar sendo monitoradas, de forma a refletir com mais precisão os objetivos do contrato e garantir sua eficiência contínua.

Por meio das seções subsequentes deste relatório, serão abordadas questões mais específicas, como deficiências na gestão e falhas na governança do SAMU. Esses desafios impactam diretamente na capacidade do serviço em coordenar os atendimentos de urgência e emergência de forma eficiente. Portanto, é imperativo que intervenções e reformas sejam implementadas para aprimorar a eficiência e a excelência dos serviços oferecidos pelo SAMU 192.

Assim, ao longo deste relatório, serão apresentadas análises detalhadas das problemáticas identificadas na execução dos serviços do SAMU 192, com o objetivo de fornecer uma base sólida para futuras ações e melhorias.

- A falta de um sistema informatizado completo, capaz de consolidar e estratificar, compromete a disponibilidade de dados precisos, prejudicando a interpretação e a avaliação eficaz. A ausência de um mecanismo centralizado dificulta a obtenção de informações cruciais de forma rápida e precisa. Isso pode resultar em decisões baseadas em dados incompletos ou desatualizados, afetando negativamente a eficiência e a eficácia das operações. Investir em um sistema informatizado abrangente é fundamental para facilitar uma análise mais precisa e uma tomada de decisão informada. Sem isso, a equipe técnica corre o risco de operar com base em suposições e conjecturas, o que pode comprometer seu desempenho, sua economicidade, eficiência, eficácia e efetividade.
- Gostaríamos de destacar que o mecanismo empregado para a fiscalização dos dispêndios da Entidade é o Sistema Integrado de Planejamento e Execução Financeira (SIPEF). Este sistema, concebido para registrar os fluxos de caixa, não proporciona uma representação fidedigna do verdadeiro gasto mensal contratual em relação a este consórcio. É categórico salientar que tal plataforma deve operar sob o princípio de que as transações sejam comunicadas no dia útil seguinte à sua efetivação, assegurando a integridade e a atualidade dos dados. Lamentavelmente, durante o ano de 2023, observou-se uma lacuna nesta prática.
- A implementação adequada do princípio de D+1 e a adoção de um método de registro que transcenda o mero registro de gastos em formato de caixa são imperativos para garantir uma gestão financeira eficaz e transparente. Destaca-se que a organização em abril de 2023, implementou o sistema de Key Performance Indicators for Health (KPIH), uma plataforma web de indicadores de performance de saúde e gestão de custos, que permite fazer a gestão de forma simples, concisa e rápida. No entanto, até dezembro de 2023 a Organização Social não disponibilizou o acesso do consórcio à

plataforma, justificando a necessidade de tempo para inclusão das informações no sistema. Recomenda-se veementemente que a organização conceda acesso ao sistema para fiscalização, pois isso não só facilitará o cumprimento das obrigações contratuais, mas também fortalecerá a transparência e a prestação de contas, promovendo a confiança e a credibilidade. Portanto, para maximizar a eficiência e a eficácia da gestão financeira, é fundamental que a organização trabalhe com as duas ferramentas de dados, não somente com o sistema de pagamento em formato de caixa, mas também com a plataforma do KPIH. Essa mudança não apenas melhora a precisão e a transparência dos registros financeiros, mas também fortalece a posição da organização no mercado e sua capacidade de tomar decisões concisas e estratégicas.

- As diretrizes de referência e contra referências hospitalares são deficientes, fragmentadas e inadequadas em certos pontos de entrada do SAMU 192. Isso resulta em grandes dificuldades, na coordenação eficaz entre os serviços de emergência e os hospitais locais onde está localizada a base do SAMU 192, potencialmente comprometendo o atendimento adequado aos pacientes. A falta de uma estrutura sólida de pactuação pode levar a atrasos, falhas na comunicação e subutilização dos recursos disponíveis, impactando negativamente na qualidade do atendimento médico de emergência. Investir na melhoria dessas diretrizes é essencial para garantir uma resposta mais eficiente e coordenada às emergências médicas.
- A falta de coordenação interinstitucional entre os serviços de urgência, a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros e outros órgãos é evidente. Essa ausência de um preparo para uma organização colaborativa pode resultar em lacunas na resposta a emergências, comprometendo a eficiência e a segurança pública. Uma cooperação mais eficaz entre essas entidades é crucial para uma resposta rápida e coordenada em situações de urgência,

garantindo uma prestação de serviços mais eficiente e abrangente para a comunidade. Investir em estratégias de integração e comunicação entre essas instituições é fundamental para aprimorar a resposta a emergências e garantir a segurança da população.

- É evidente o déficit de conhecimentos técnicos dos profissionais de saúde, incluindo médicos, enfermeiros, condutores e técnicos de enfermagem. Essa escassez de recursos humanos capacitados impacta diretamente na qualidade e na eficácia dos serviços de saúde, aumentando a carga de trabalho sobre os profissionais existentes e comprometendo o atendimento prestado à população. Investir na formação e na contratação de mais profissionais técnicos capacitados em saúde de urgência e emergência é essencial para suprir essa demanda crescente e garantir uma assistência médica e dos demais profissionais técnicos, adequada e acessível para todos.
- A ausência de vínculos empregatícios sólidos com os profissionais médicos dificulta sua qualificação e retenção desses profissionais, resultando com isso em alta rotatividade. Esta situação compromete a continuidade e a qualidade dos serviços de saúde, além de afetar negativamente a confiança da comunidade nos serviços prestados. Estabelecer vínculos estáveis e atrativos para os profissionais é essencial para promover uma força de trabalho qualificada e estável, garantindo assim uma assistência médica consistente e de qualidade para a população.
- Apesar de ter sido considerado satisfatório, robusto e suficiente os critérios do chamamento público no que se refere ao financiamento do SAMU 192 realizado em 2020, agora com passar do tempo são percebidos como insuficientes, desta forma o resultado gera falta de investimentos nos serviços. Essa inadequação financeira impacta diretamente na capacidade

de fornecer uma assistência eficaz e oportuna, afetando negativamente a resposta às emergências e a satisfação dos usuários e dos profissionais. Reavaliar e ajustar o financiamento é crucial para garantir recursos adequados e sustentáveis, promovendo uma prestação de serviços de saúde de alto padrão para a comunidade.

- Na avaliação das metas qualitativas e quantitativas do contrato 007/2020, destaca-se que o Instituto Avante Social tem cumprido satisfatoriamente algumas delas, porém, algumas de forma inadequada e com baixa qualidade em outras. Essa discrepância na execução compromete a eficácia global do contrato, afetando a entrega dos serviços e a satisfação dos envolvidos. É essencial revisar e fortalecer os processos para garantir uma implementação consistente e de alta qualidade em todas as metas estabelecidas, visando alcançar os objetivos acordados de forma abrangente e eficaz conduzindo a mudanças na entrega final dos serviços.
- Os valores recebidos para a execução e manutenção dos serviços são considerados insuficientes, não cobrindo adequadamente as necessidades operacionais. Essa falta de recursos compromete a qualidade e a eficácia dos serviços, dificultando a oferta de atendimento de forma abrangente e eficiente. É de extrema importância buscar fontes adicionais de financiamento ou reavaliar a distribuição dos recursos existentes para garantir a continuidade e aprimoramento dos serviços, visando atender melhor às demandas da comunidade.
- A estrutura estabelecida proporcionou uma assistência padronizada, operando através de uma única central de regulação, acessível através da linha telefônica gratuita 192. No entanto, essa cobertura não abrange completamente todas as áreas da região causando assim um grande transtorno, com notáveis lacunas em alguns municípios, com grande

destaque para os municípios de Bom Jesus do Norte, Presidente Kennedy em regiões de divisa, em áreas rurais de alguns outros municípios. Isso dificulta significativamente o acesso dos moradores locais aos serviços essenciais oferecidos pelo SAMU 192, criando barreiras à assistência móvel de emergência SAMU 192.

- Na região Sul, destaca-se a falta de um grupo condutor composto por representantes dos governos municipais e Estaduais, dos serviços de urgência e emergência, representantes do corpo de bombeiros, da polícia militar para aprimorar as ações e serviços móveis do SAMU 192 e aprimorar as discussões de casos. A ausência desse grupo compromete a capacidade de colaboração e discussão sobre práticas e protocolos de atendimento, impactando diretamente na qualidade e eficiência dos serviços prestados. Na região Sul, a carência de um grupo nos serviços de urgência e emergência é evidente, sendo essencial para a melhoria das operações e atendimentos móveis do SAMU 192. A inexistência desse grupo prejudica a colaboração e o debate sobre métodos e protocolos de assistência, afetando diretamente a qualidade e eficácia dos serviços oferecidos.
- A falta de uma central descentralizada, tanto em nível macrorregional quanto microrregional, é evidente na estrutura organizacional e funcional dos serviços do SAMU 192. Essa ausência de descentralização prejudica a eficácia e a agilidade na resposta a emergências médicas, dificultando a coordenação e o gerenciamento eficiente das operações. Incorporar uma visão descentralizada permitiria uma distribuição mais equitativa de recursos e uma adaptação mais precisa às necessidades específicas de cada área, melhorando assim a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pelo SAMU 192 em toda a região.

- Apesar do funcionamento ininterrupto por quase três anos, o SAMU 192 região sul vem enfrentando carência de financiamento por parte da União. Para suprir esta necessidade, a Secretaria Estadual de Saúde do ES buscou junto aos gestores municipais organizar os recursos necessários para o processo de habilitação do SAMU. A ampliação do financiamento pode auxiliar na ampliação dos serviços e na melhoria da eficácia operacional do serviço, para que o SAMU 192 possa continuar a fornecer assistência técnica e de maior qualidade à população de forma contínua e eficiente.
- A falta de uma comunicação eficaz com a central de regulação é um desafio enfrentado atualmente. Essa deficiência compromete a capacidade de coordenar e despachar serviços de emergência de forma rápida e precisa. A ausência de uma comunicação fluida resulta em atrasos no atendimento e na alocação inadequada de recursos, afetando a qualidade e a eficiência dos serviços prestados e também colabora com esse fator a falta de conhecimento do território geográfico da equipe que regula os serviços de atendimento pré-hospitalar do SAMU 192. É fundamental implementar soluções que melhorem a conectividade e a interoperabilidade dos sistemas de comunicação para garantir uma resposta mais ágil e efetiva às emergências.
- A região enfrenta dificuldades nas portas de entrada para recebimento das demandas gerado dos serviços móveis do SAMU 192, nos serviços de referências devido à lacuna existente de entendimento acerca da operacionalidade deste serviço entre os diversos organismos de saúde, observando uma discrepância significativa na eficácia da colaboração interinstitucional. Tal ausência de compreensão compromete a fluidez e a eficiência dos processos de referência e contra referências, minando, por conseguinte, a qualidade do atendimento oferecido à população. Urge, portanto, implementar estratégias de comunicação e capacitação que

possibilitem uma melhor interação entre os distintos serviços de saúde, visando otimizar a prestação de cuidados e aprimorar a experiência do paciente. Essa falta de entendimento resulta em atrasos no acionamento do SAMU 192 e na subutilização dos recursos disponíveis. É importante promover a conscientização e a capacitação dos profissionais de saúde das portas de entrada e do serviço móvel sobre os protocolos e procedimentos do SAMU para garantir uma melhor coordenação e eficiência na resposta a emergências. Investir em programas de educação continuada pode ajudar a superar essas barreiras e aprimorar o acesso aos serviços do SAMU na região com maior qualidade e efetividade dos serviços.

- A ausência de um programa de educação continuada robusto é uma lacuna significativa na região. Está comprometendo o aprimoramento constante das habilidades e conhecimentos dos profissionais de saúde, afetando diretamente a qualidade dos serviços prestados. Implementar um programa abrangente e estruturado de educação continuada é essencial para promover a atualização profissional, melhorar os padrões de atendimento e garantir a segurança dos pacientes. Investir nesse tipo de iniciativa pode contribuir para uma força de trabalho mais qualificada e preparada para enfrentar os desafios emergentes na área da saúde;
- A educação à distância concentra-se principalmente nas diretrizes estabelecidas pelas portarias, que muitas vezes não refletem completamente a realidade cotidiana. Esta abordagem limitada pode não abordar adequadamente os desafios e situações práticas enfrentadas pelos profissionais de saúde em seu trabalho diário. É crucial complementar o ensino à distância com atividades práticas e estudos de caso que reflitam a diversidade de situações encontradas no campo, garantindo uma preparação mais abrangente e eficaz dos profissionais. Incorporar exemplos

reais e experiências práticas pode melhorar significativamente a relevância e a eficácia da educação à distância na área da saúde.

- Investir na aquisição de materiais em conformidade com as portarias do SAMU 192 em vigor é fundamental para garantir a estruturação de um Núcleo de Educação Continuada. Essa abordagem pode significativamente fortalecer a qualificação e preparo da força de trabalho, capacitando-a para lidar com os desafios em constante evolução no campo da saúde.

Conclusão

Com base na avaliação dos indicadores mencionados neste relatório, o qual abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, conclui-se que as metas estabelecidas no Contrato de Gestão Nº 007/2020 foram cumpridas, referentes aos indicadores estabelecidos para custeio da parte fixa e da parte variável respectivamente.

Este relatório descreve a composição da rede, abordando a regionalização como elemento fundamental para fortalecer e expandir a atenção especializada, detalhando também o processo de implantação dos serviços na região Sul, seu funcionamento, os procedimentos da central de regulação médica, bem como a execução e desempenho dos profissionais. Apresenta ainda informações sobre a composição e distribuição da frota de veículos.

O objetivo desta análise é promover a melhoria contínua do atendimento, aumentando a eficiência, eficácia e qualidade, sempre com foco na promoção da saúde e no bem-estar da população atendida. É fundamental que as ações realizadas em conformidade com as propostas estabelecidas no Contrato assim como quaisquer falhas identificadas, sejam monitoradas de forma constante e cobradas para impulsionar o avanço contínuo dos trabalhos. As fragilidades assistências como as financeiras foram identificadas, analisadas, neste momento os esforços são para que as tratativas mais adequadas sejam implementadas garantindo a melhoria contínua dos serviços. Qualquer modificação deve ser

prontamente comunicada ao Instituto Avante Social, a fim de implementar medidas que contribuam para o aprimoramento das áreas sob sua competência.

Emitimos o **3º Relatório de Avaliação Anual** para conhecimento, encaminhamentos e providências necessárias.

Atenciosamente,

Claudia Batista Ferreira

Supervisora Assistencial SAMU/CIM POLO SUL

Jalinni Sabatini Girondi Coelho

Supervisora Assistencial SAMU/CIM POLO SUL

Renata Bossato de Barros

Representante da SESA/SRSCI

Priscila Santos de Oliveira Rocha

Representante da SESA/SRSCI

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

RENATA BOSSATTO DE BARROS
MEMBRO (GRUPO CONDUTOR ESTADUAL ESTRATÉGICO DA
REDE DE ATENÇÃO À URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - RUE)
SESA - SESA - GOVES
assinado em 29/05/2024 13:32:32 -03:00

PRISCILLA SANTOS DE OLIVEIRA ROCHA
ESPECIALISTA GESTAO, REGULACAO E VIGILANCIA EM SAUDE
SRSCI - SESA - GOVES
assinado em 29/05/2024 16:10:09 -03:00

CLAUDIA BATISTA FERREIRA
CIDADÃO
assinado em 29/05/2024 14:15:45 -03:00

JALINI SABATINI GIRONDI COELHO
CIDADÃO
assinado em 29/05/2024 13:34:43 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 29/05/2024 16:10:09 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por RENATA BOSSATTO DE BARROS (MEMBRO (GRUPO CONDUTOR ESTADUAL ESTRATÉGICO DA REDE DE
ATENÇÃO À URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - RUE) - SESA - SESA - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-G8VMKW>