



### ANEXO III – INDICADORES DE QUALIDADE

**1. INTRODUÇÃO:** Este documento descreve os indicadores que serão avaliados pela **CONTRATANTE** na análise para do Contrato de Gestão em seus respectivos trimestres de avaliação. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral.

**1.1. AVALIAÇÃO DA PARTE QUALITATIVA:** Para a avaliação dos indicadores referentes à parte qualitativa, a **CONTRATADA** deverá atingir as metas definidas para os seguintes indicadores:

- a) Tempo resposta para entrada na ambulância em código 1;
- b) Tempo médio total da regulação do caso;
- c) Tempo médio de espera por consulta ambulatorial;
- d) Tempo médio de espera para realização de exames laboratoriais;
- e) Atenção ao Usuário;
- f) Capacitação de Pessoal.

**1.2.** Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários do MUNICÍPIO e medem aspectos relacionados à efetividade do gerenciamento e ao desempenho da **CONTRATADA**.

**1.3.** Trimestralmente, serão reavaliados os Indicadores de Qualidade podendo os mesmos ser alterados ou introduzidos novos parâmetros e metas, sendo que o alcance de um determinado indicador no decorrer de certo período, torna esse 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 têm efeito financeiro.

**1.4.** Os indicadores constantes da proposta de trabalho constituem obrigação contratual.

**1.5.** Fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar a totalidade dos indicadores de qualidade previstos na sua Proposta de Trabalho, mantendo em pleno funcionamento, no mínimo, as seguintes Comissões:

- a) CIPA;
- b) COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM;
- c) COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA;
- d) COMISSÃO DE FARMÁCIA;
- e) COMISSÃO DE ARQUIVOS;



f) COMISSÃO DE RESÍDUOS;

**2. DESCRIÇÕES E METODOLOGIA DE CÁLCULO:** Para fins de aferição correspondente à parte qualitativa serão observados os seguintes indicadores:

- 2.1. Tempo resposta para entrada na ambulância em código "1": Compreende o tempo entre o acionamento pelo Rádio Operador (RO), até o horário da saída da ambulância para atendimento da equipe completa. A meta a ser atingida é manter o tempo médio total de regulação inferior ou igual à 60 segundos e envio de relatório mensal em formato definido em conjunto com a CONTRATADA, contendo todos os códigos "1" acionados no referido mês e o tempo que a equipe completa levou até a saída da ambulância para atendimento (por amostragem de 10% atendimentos) até o dia 15 do mês imediatamente subsequente. O relatório deverá conter o indicador total.
- 2.2. Tempo médio total da regulação do caso: Corresponde ao tempo médio de entrada da ligação, definição do grau de urgência e o recurso necessário para o atendimento, pelo médico regulador e o acionamento pelo Rádio Operador (RO) ou encerramento da ligação pelo médico regulador. A meta a ser atingida é manter o tempo médio total de regulação menor ou igual a 5 (cinco) minutos.
- 2.3. Tempo médio de espera por consulta ambulatorial: Corresponde ao tempo médio de espera para agendamento de consultas ambulatoriais com especialidades médicas. A meta a ser atingida é manter o tempo de espera total menor que 60 (sessenta) dias.
- 2.4. Tempo médio de espera para realização de exames laboratoriais: Corresponde ao tempo médio de espera para agendamento de exames laboratoriais. A meta a ser atingida é manter o tempo de espera total menor que 60 (sessenta) dias.
- 2.5. Atenção ao usuário: A resolução de queixas e consolidado da pesquisa de satisfação do usuário. Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio, necessariamente com identificação do autor, e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhado ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.
- 2.6. A pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento do MUNICÍPIO destina-se à avaliação da percepção de qualidade do serviço pelos usuários. Em cada trimestre será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio dos questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente em 10% do total de usuários atendidos. A meta a ser atingida no primeiro trimestre de funcionamento é a estruturação do serviço com o envio de relatório. A meta para os demais trimestres é a resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas, é o envio da

Processo: 1273/2020 Folha n°



planilha de pesquisa de satisfação mensal do número de ocorrências registradas por tipo de procedência e tipo de queixa e providências adotadas até o dia 15 do mês subsequente. O relatório deverá descrever o indicador total.

2.7. Capacitação de Pessoal: Realização de atividades de educação permanente dos profissionais, documentado através de apresentação de Relatório mensal, contendo pelo menos:

- a) Atividades realizadas;
- b) Previsão dessas atividades no Projeto de Educação Permanente Vigente;
- c) Número de profissionais atendidos em cada atividade.

Obs: No primeiro trimestre de vigência do Contrato de Gestão, a **CONTRATADA** deverá apresentar projeto de Educação Permanente dos seus profissionais.

A meta a ser atingida é o envio do relatório mensal das atividades desenvolvidas até o dia 30 do mês imediatamente subsequente. O relatório deverá descrever o indicador total

Processo: 1273/2020 Folha n°