

**IESP – INSTITUTO ESPERANCA**



**OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO  
DE ATENDIMENTO MÓVEL DE  
URGÊNCIA DO VALE DO PARAÍBA E  
REGIÃO SERRANA - SP**



## **RELATÓRIO MENSAL**

**MARÇO 2022**

**PORTARIA GM/MS Nº 1.010, DE 21 DE MAIO DE 2012**

**SAMU 192 - TAUBATÉ.SP**

**CISAMU**

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DO SERVIÇO  
DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA DO  
VALE DO PARAÍBA E REGIÃO SERRANA. SP**



<b>SUMÁRIO</b>	<b>Pág.</b>
<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>TERMO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>03</b>
<b>EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO.....</b>	<b>03</b>
<b>MINUTA – CONTRATO DE GESTÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>07</b>
<b>1. PERFIL SITUACIONAL DO ATENDIMENTO SAMU 192.....</b>	<b>07</b>
<b>2. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DA URGÊNCIA - SAMU 192.....</b>	<b>15</b>
<b>3.INDICADORES DE DESEMPENHO SAMU 192 .....</b>	<b>18</b>
<b>4. HORÁRIOS X DIAS DA SEMANA MAIOR PICO.....</b>	<b>19</b>
<b>5. METAS DE IMPLANTAÇÃO/IMPLEMENTAÇÃO SAMU 192 .....</b>	<b>20</b>

## **APRESENTAÇÃO**

Os Serviços de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 acolhem os pedidos de ajuda médica de cidadãos acometidos por agravos agudos à sua saúde, de natureza clínica, psiquiátrica, cirúrgica, traumática, obstétrica e ginecológica, com acesso telefônico gratuito pelo número nacional 192 de uso exclusivo das Centrais de Regulação Médica de Urgências do SAMU de acordo com Decreto da Presidência da República n.º 5.055, de 27 de abril de 2004 (BRASIL, 2004c).

## **INTRODUÇÃO**

O presente documento constitui-se num relatório gerencial do período de 01/02 a 28/02/2022, referente ao atendimento SAMU 192 com Base Central na cidade de Taubaté, onde estão vinculadas as bases descentralizadas de São Marino, Santa Helena e Fazendinha, e outras bases descentralizadas nos municípios de Tremembé, Campos do Jordão, Santo Antônio do Pinhal, Natividade da Serra, Redenção da Serra, São Luiz do Paraitinga e Lagoinha, municípios da região do Vale do Paraíba e Região Serrana do Estado de São Paulo.

## **TERMO DE REFERÊNCIA - CITAÇÃO**

Contrato De Gestão Nº 01/2022, tendo por objeto a Operacionalização do Serviço de Urgência - SAMU 192 do Vale do Paraíba e Região Serrana do Estado de São Paulo.

## **EXECUÇÃO DO PLANO DE TRABALHO**

O IESP – Instituto Esperança nos termos do compromisso assumido no Contrato de Gestão – Termo de Referência com o CISAMU – Consórcio Intermunicipal do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do Vale do Paraíba e Região Serrana, tendo como objeto a Operacionalização do Serviço de Urgência - SAMU 192, manifesta o cumprimento das obrigações contratuais contidas nas “cláusulas do Termo de Referência e destacadas nesta minuta, assim como, cumprimento das Portarias Ministeriais, Resoluções ANVISA, Normas ABNT NBR e Normas Regulamentadoras, e outras legislações aplicáveis no que concerne à operacionalização do SAMU 192 e suas diretrizes.

Neste contexto, o IESP tem em sua prática cotidiana, buscar assegurar uma atenção acolhedora, resolutiva e humana aos usuários, promovendo o acolhimento e a humanização do atendimento, bem como, o bem-estar físico, mental e emocional dos seus colaboradores, através da promoção de um meio ambiente laboral saudável e a minimização de acidentes e doenças ocupacionais com a prática preventiva nos espaços de trabalho.

## **MINUTA – CONTRATO DE GESTÃO**

**Período de 01/03 a 31/03/2022**

### **4.7 NO QUE TANGE À PRESTAÇÃO DE CONTAS E OPERACIONALIZAÇÃO**

No que se refere o item 4.7 dos subitens **(f; o; p)** registramos que estão no corpo do relatório em pauta, intitulado “**RELATÓRIO MENSAL DE MARÇO DE 2022**”, sendo este o 3º Relatório Qualitativo SAMU 192.Taubaté. SP, de Março de 2022, os quais estão sendo atendidos os indicadores preconizados pelo Ministério da Saúde e os resultados alcançados.

**f) Atestado de execução do Plano de Trabalho** – As cláusulas abaixo compõem o status da execução do plano de trabalho.

### **3. Escopo dos Serviços:**

**Objetivos:** 100% Atendidos (vide itens)

1. Perfil Situacional do Atendimento SAMU 192
2. Perfil Epidemiológico da Urgência SAMU 192

“Assegurar a escuta médica; Operar o sistema regionalizado e hierarquizado de saúde: Realizar a coordenação, a regulação e a supervisão médica; Realizar o atendimento médico pré-hospitalar de urgência; Promover a união dos meios médicos próprios do SAMU; Participar dos planos de organização de socorros; Manter, diariamente, informação atualizada; Prover banco de dados e estatísticas atualizados; Realizar relatórios mensais e anuais sobre os atendimentos de urgência; Servir de fonte de pesquisa; Identificar, através do banco de dados da Central de Regulação, Ações que precisam ser desencadeadas; Participar da educação sanitária, Estabelecer regras para o funcionamento”.

**Atribuições:** 100% Atendidas (vide itens)

1. Perfil Situacional do Atendimento SAMU 192
2. Perfil Epidemiológico da Urgência SAMU 192

“Desencadeamento em tempo mínimo, ao atendimento à vítima pelo equipamento mais adequado; Envio ao local do chamado (Via Pública, Domicílio, Hospitais, Unidades Básicas de Saúde, etc.) de profissionais treinados e ambulâncias equipadas de acordo com a complexidade do caso, para que possam fornecer no próprio local e/ou durante transporte desde orientações, manobras básicas de manutenção da vida, administração de medicamentos, soluções venosas, até monitoramento cardíaco, desfibrilação e ventilação mecânica; Solicitação de apoio a bombeiros, polícia militar, defesa civil e instituições afins, sempre que necessário; Desenvolvimento de atividades educativas junto à população leiga e segmentos específicos da sociedade; Desenvolvimento de atividades preventivas, indicando áreas de risco e alterações no perfil epidemiológico do município”

#### **4. Obrigações da Contratada**

##### **4.1 No que tange à Assistência Multiprofissional e subitens 4.1.1 e 4.1.2 – HumanizaSUS.**

Alcance: 100% Efetividade

Relatórios Mensais Qualitativos enviados ao CISAMU que evidenciam o atendimento às Normas, Resoluções, Portarias Ministeriais e a Política HumanizaSUS.

##### **4.2 No que tange ao Aspecto Institucional e subitens 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3**

Alcance: 100% Efetividade (vide itens)

1. Perfil Situacional do Atendimento SAMU 192
2. Perfil Epidemiológico da Urgência SAMU 192

##### **4.2.4 Política Interna de Humanização SUS**

Alcance: Atendida

#### **DECLARAÇÃO**

O IESP – Instituto Esperança nos termos do compromisso assumido no Contrato de Gestão – Termo de Referência com o CISAMU – Consórcio Intermunicipal do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência do Vale do Paraíba e Região Serrana, tendo como objeto a Operacionalização do Serviço de Urgência - SAMU 192, manifesta o cumprimento das obrigações contratuais contidas nas “cláusulas 4.1 – No que tange à Assistência Multiprofissional e subitens 4.1.1 e 4.1.2 ; 4.2 – No que tange ao Aspecto Institucional e subitens 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4 ; 4.4 – No que tange à Gestão de Pessoas” , a partir das ações de assistência à saúde e promoção da saúde em consonância à Política Nacional de Humanização do SUS – PNH e a Política de Recursos Humanos - Gestão de Pessoas.

##### **4.2.5 Implantar os serviços de atenção ao usuário com seguintes atribuições: alíneas a, b, c, d, e, f**

Alcance: 100% Atendida

- SITE: [taubate.sp.gov.br](http://taubate.sp.gov.br).
- Canal on line
- Telefone 0800 7700567
- Telefone 3632-2244
- E-mail para reclamações: [ouvidoria.saude@taubate.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@taubate.sp.gov.br).
- Fale conosco através:
- <http://www.iespe.org.br>;
- [institutoesperanca@iespe.org.br](mailto:institutoesperanca@iespe.org.br)
- <https://www.facebook.com/osinstitutoesperanca/>

##### **4.2.6 Direito de informação às pessoas assistidas sobre sua saúde.**

Alcance: 100% Efetividade



#### **4.3 No que tange ao Aspecto Operacional e subitens 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.10**

Alcance: 100% Efetividade (vide itens)

1. Perfil Situacional do Atendimento SAMU 192
2. Perfil Epidemiológico da Urgência SAMU 192

**4.3.11** implantar em 60 (sessenta) dias as Comissões obrigatórias ao Serviço conforme legislação vigente dos respectivos Conselhos de Classe.

Alcance: 100% Atendida

- Comissão de Óbito;
- Comissão de Ética;
- Comissão de Prontuários
- Comissão Técnica

#### **4.4. No que tange à Gestão de Pessoas e subitens 4.4.1 e 4.4.2**

Alcance: 100% Efetividade

#### **4.5 No que tange aos bens móveis e imóveis e subitens 4.5.2 e 4.5.3**

Alcance: 100% Efetividade

#### **4.6 No que tange à tecnologia de informação e subitem 4.6.1; alíneas a; b; c**

Alcance: 100% Efetividade

#### **o) Relatório Consolidado da Produção Contratada x Produção Realizada**

Alcance: 100% Efetividade

- Metas de Implantação/Implementação – Demonstrado neste Relatório
- Produtividade por Procedimentos – Encaminhada mensalmente ao CISAMU para serem disponibilizadas aos municípios que fazem parte do Consórcio.

#### **p) Relatório Consolidado do alcance das Metas de Qualidade (indicadores)**

Alcance: 100% Efetividade

- Indicadores de Desempenho – Demonstrado neste Relatório
- Indicadores SAMU 192
- Horários X Dias Da Semana Maior Pico

## RESULTADOS

PERÍODO DE 01/03 a 31/03/2022

### 1. PERFIL SITUACIONAL DO ATENDIMENTO SAMU 192

No período de **01/03 a 31/03/2022** foram recebidos 3693 chamados na Central de Regulação – SAMU Taubaté. SP, os quais estão registrados na base de dados do Sistema de Informação Sys4web, implantando e implementado para a operacionalização do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência dos municípios do Vale do Paraíba e Região Serrana.

#### 1.1 CHAMADOS

- **NÚMERO TOTAL DE CHAMADOS E DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO**

NÚMERO CHAMADOS POR SEXO		
SEXO	VALORES	%
FEMININO	1145	26,28
MASCULINO	1505	32,57
NÃO INFORMADO	1043	41,16
<b>TOTAL</b>	<b>3693</b>	<b>100%</b>

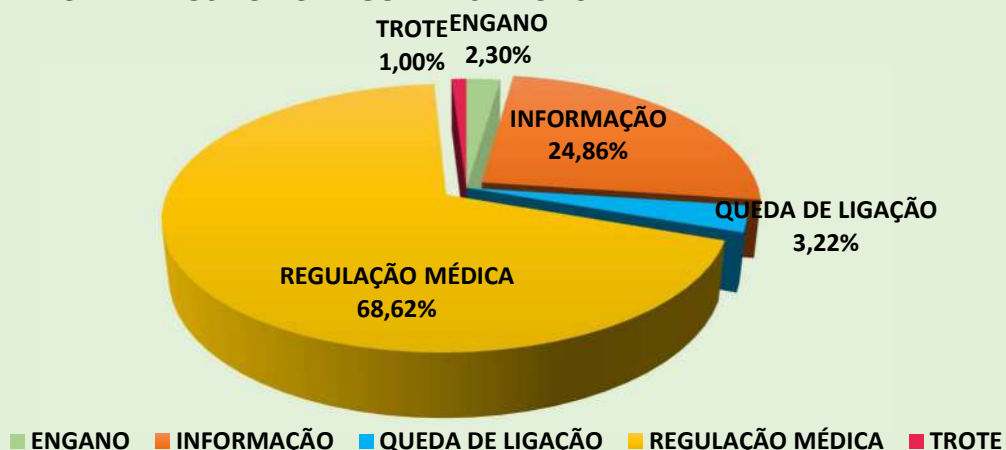
#### NÚMERO DE CHAMADOS POR FAIXA ETÁRIA

TOTAL DE CHAMADOS POR FAIXA ETÁRIA	
DESCRIÇÃO	TOTAL
NEONATAL (ATÉ 29 DIAS)	1
LACTENTE (1 MÊS A 2 ANOS)	88
CRIANÇA I (3 A 7 ANOS)	71
CRIANÇA II (8 A 14 ANOS)	82
ADOLESCENTE (15 A 20 ANOS)	178
ADULTO JOVEM (21 A 30 ANOS)	401
ADULTO I (31 A 40 ANOS)	343
ADULTO II (41 A 50 ANOS)	355
ADULTO III (51 A 60 ANOS)	302
IDOSO I (61 A 70 ANOS)	284
IDOSO II (71 A 80 ANOS)	235
IDOSO III (81 A 90 ANOS)	204
IDOSO IV (91 A 100 ANOS)	37
IDOSO V (ACIMA DE 100 ANOS)	3
NÃO INFORMADO	1109
<b>TOTAL</b>	<b>3693</b>

**NÚMERO CHAMADOS E PERCENTUAL POR CATEGORIA**

<b>TIPO DE CHAMADOS</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALORES</b>	<b>%</b>
ENGANO	85	2,30
INFORMAÇÃO	918	24,86
QUEDA DE LIGAÇÃO	119	3,22
REGULAÇÃO MÉDICA	2534	68,62
TROTE	37	1,00
<b>TOTAL</b>	<b>3693</b>	<b>100%</b>

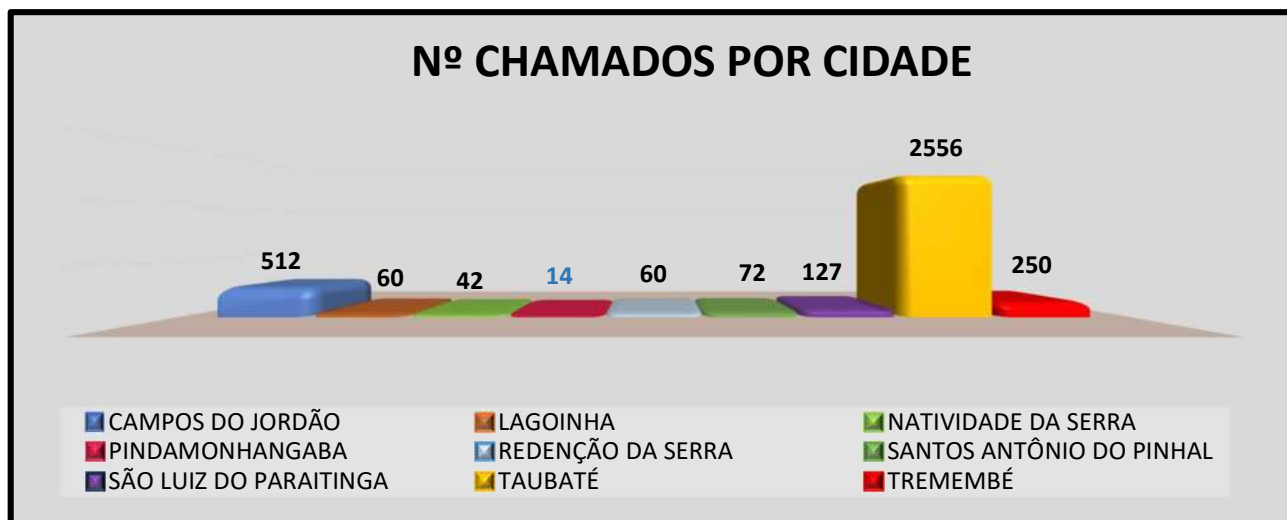
**CHAMADOS POR CATEGORIA - SAMU 192**



**Nº DE CHAMADOS POR CIDADES**

<b>Nº CHAMADOS POR CIDADE</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>TOTAL</b>
CAMPOS DO JORDÃO	512
LAGOINHA	60
NATIVIDADE DA SERRA	42
PINDAMONHANGABA	14
REDENÇÃO DA SERRA	60
SANTO ANTÔNIO DO PINHAL	72
SÃO LUIZ DO PARAÍTINGA	127
TAUBATÉ	2556
TREMEMBÉ	250
<b>TOTAL</b>	<b>3693</b>



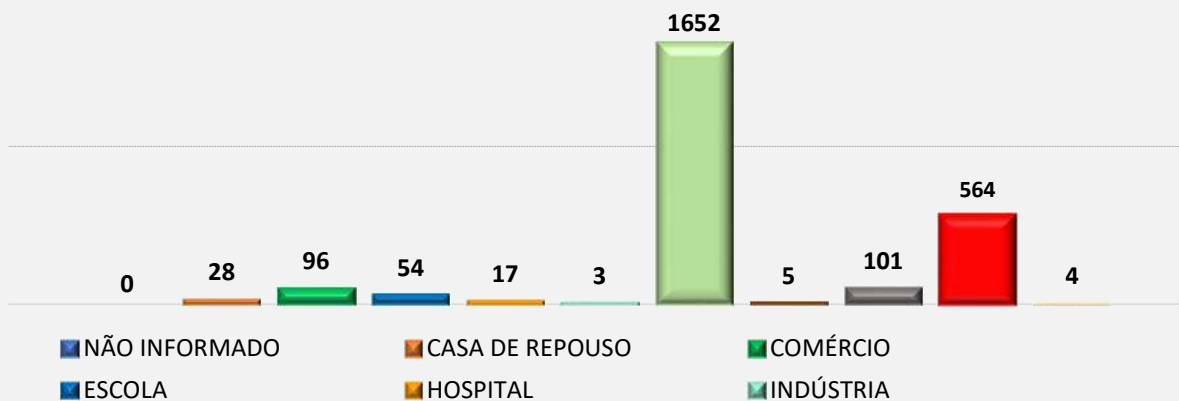


(\*) Apesar de não atendermos mais o município de Pindamonhangaba, ainda, são registradas solicitações de atendimento, em virtude de estarem próximos ao município de Taubaté, e o chamado passa por torres de telefonia que podem filtrar equivocadamente.

#### • LOCAL DE SOLICITAÇÃO

LOCAL DE SOLICITAÇÃO		
DESCRIÇÃO	VALORES	%
NÃO INFORMADO	0	0,00
CASA DE REPOUSO	28	1,11
COMÉRCIO	96	3,80
ESCOLA	54	2,14
HOSPITAL	17	0,67
INDÚSTRIA	3	0,12
RESIDÊNCIA	1652	65,45
RODOVIA	5	0,20
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	101	4,00
VIA PÚBLICA	564	22,35
ZONA RURAL	4	0,16
<b>TOTAL</b>	<b>2524</b>	<b>100</b>

### LOCAL DE SOLICITAÇÃO



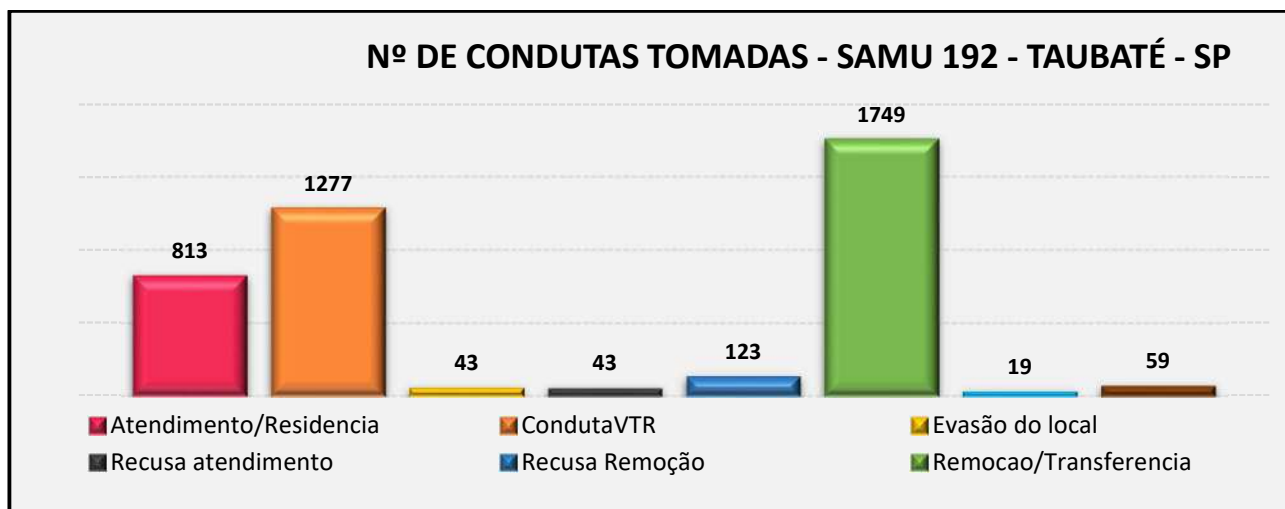
**Nº TOTAL ACIONAMENTOS E ATENDIMENTOS POR TIPO DE VTR**

VTR	BASE VTR	ACIONAMENTOS		ATENDIMENTOS	
		VALORES	%	VALORES	%
USA 01	TAUBATÉ - CENTRAL	58	2,64	36	1,92
USB 01	LAGOINHA	56	2,55	52	2,78
USB 02	CAMPOS DO JORDÃO	175	7,96	149	7,96
USB 03	CAMPOS DO JORDÃO	25	1,14	21	1,12
USB 04	NATIVIDADE DA SERRA	35	1,59	30	1,60
USB 07	REDEÇÃO DA SERRA	44	2,00	40	2,14
USB 08	CAMPOS DO JORDÃO	177	8,05	152	8,12
USB 09	SANTO ANTÔNIO DO PINHAL	54	2,46	50	2,67
USB 10	SÃO LUIZ DO PARAITINGA	93	4,23	87	4,65
USB 11	TAUBATÉ - CENTRAL	264	12,01	234	12,51
USB 12	TAUBATÉ - MOURISCO	261	11,87	220	11,76
USB 13	TAUBATÉ - FAZENDINHA	285	12,96	227	12,13
USB 14	TAUBATÉ - SAN MARINO	261	11,87	213	11,38
USB 15	TAUBATÉ - SANTA HELENA	227	10,32	194	10,37
USB 16	TREMEMBÉ	184	8,37	166	8,87
<b>TOTAL</b>		<b>2199</b>	<b>100%</b>	<b>1871</b>	<b>100%</b>



### Nº DE CONDUTAS TOMADAS

Nº DE CONDUTAS TOMADAS - SAMU 192	
Atendimento/Residencia	813
CondutaVTR	1277
Evasão do local	43
Recusa atendimento	43
Recusa Remoção	123
Remocao/Transferencia	1749
Removido pelos Bombeiros	19
Removido por terceiros	59
<b>TOTAL</b>	<b>4126</b>



**DESLOCAMENTOS PARA A REDE DE SAÚDE**  
**PROPORÇÃO DE DESLOCAMENTOS DOS PACIENTES PARA DIVERSOS DESTINOS DA REDE DE SAÚDE.**  
**PERÍODO DE 01/03 A 31/03/2022**

<b>DESTINO DO PACIENTE</b>		
<b>HOSPITAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Centro de Saúde de Santo Antonio do Pinhal	27	1,54
Centro de Saúde III de Redenção da Serra	6	0,34
Hospital e Maternidade Policlin - Particular	12	0,69
Hospital Regional do Vale do Paraíba - Oncológico	19	1,09
Hospital Regional do Vale do Paraíba - Particular	73	4,17
Hospital Regional do Vale do Paraíba - Trauma	200	11,42
Hospital São Lucas - Particular	1	0,06
Hospital Universitário de Taubate (PSGO)	55	3,14
Pronto Atendimento Municipal de Tremembé	133	7,60
Pronto Socorro de Lagoinha	18	1,03
Pronto Socorro Municipal de Campos do Jordão	329	18,79
Pronto Socorro Municipal de Taubaté	265	15,13
Pronto-Socorro Infantil	27	1,54
Santa Casa de Misericórdia de São Luis do Paraitinga	48	2,74
UBS Natividade da Serra	3	0,17
UPA Cecap	94	5,37
UPA San Marino	280	15,99
UPA Santa Helena	161	9,19
<b>TOTAL</b>	<b>1751</b>	<b>100%</b>

Os deslocamentos apresentam um tempo médio de saída VTR até a chegada do local do atendimento em **00:11:47** minutos no período avaliado para um total de **2137** atendimentos.

## 2. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DA URGÊNCIA - SAMU 192

PERÍODO DE 01/03/2022 A 31/03/2022

- Nº DE ATENDIMENTO E PROPORCIONALIDADE - CRITÉRIO DE PRIORIDADE**

Nº DE ATENDIMENTOS - CRITÉRIO DE PRIORIDADE		
DESCRIÇÃO	ATENDIMENTOS	%
VERMELHO	75	3,41
VERDE	523	23,81
LARANJA	235	10,70
AZUL	36	1,64
AMARELO	1328	60,45
<b>TOTAL</b>	<b>2197</b>	<b>100%</b>



- ATENDIMENTOS / ANTECEDENTES**

ATENDIMENTOS / ANTECEDENTES								
IAM/ANGIOPLASTIA	EPILEPSIA	ETILISMO	DPOC/ASMA	HIV	NEOPLASIA	SEQUELA AVC	HIPERTENSÃO	DIABETES
38	49	90	31	4	17	34	353	208
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>							



- **HIPÓTESE DIAGNÓSTICO**

<b>HIPÓTESE DIAGNOSTICO</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
NÃO INFORMADO	1183	32,03
CLINICO	1498	40,56
NEONATO	1	0,03
OBSTETRICO	79	2,14
PEDIATRIA	128	3,47
PSIQUIATRIA	189	5,12
TRAUMA	615	16,65
<b>TOTAL</b>	<b>3693</b>	<b>100%</b>

- **ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR**

<b>ATENDIMENTO PRÉ HOPITALAR – APH</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
CLINICO	1540	62,86
Neonato	1	0,04
OBSTETRICO	76	3,10
PEDIATRIA	93	3,80
PSIQUIATRIA	220	8,98
TRAUMA	520	21,22
<b>TOTAL</b>	<b>2450</b>	<b>100%</b>

**Nº PROCEDIMENTOS NA CENA – MAIS FREQUENTES – MARÇO DE 2022**

<b>Nº PROCEDIMENTOS NA CENA - FREQUENTES</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALORES</b>
CURATIVO - LIMPEZA FERIMENTO	27
CURATIVO - SIMPLES	31
IMOBILIZAÇÃO - COLAR CERVICAL	85
IMOBILIZAÇÃO - MMII	16
IMOBILIZAÇÃO - MMSS	16
IMOBILIZAÇÃO - PRANCHA LONGA	102
OXIGENAÇÃO - OXIGÊNIO TERAPIA	33
VIA DE ACESSO - PERIFÉRICA	52
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>

### Nº DE ATENDIMENTOS NA CENA - MAIS FREQUENTES

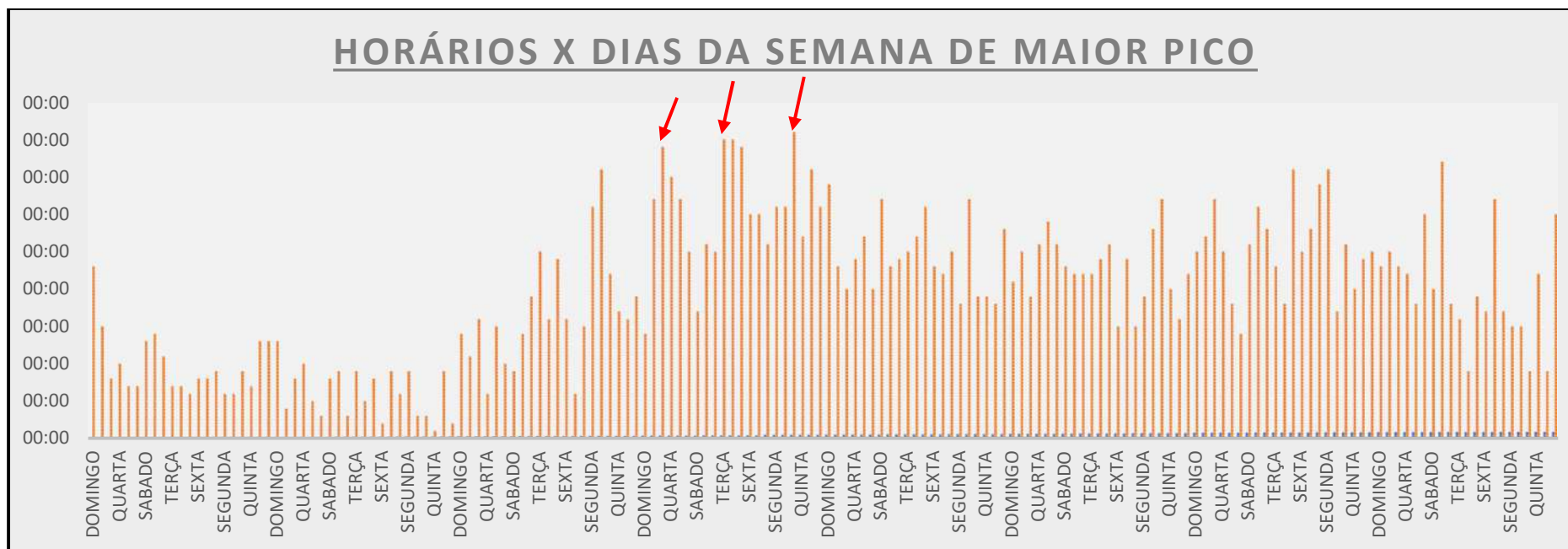


### 3. INDICADORES DE DESEMPENHO SAMU 192 – MARÇO 2022.

INDICADORES	RESULTADOS ALCANÇADOS
100% efetividade no funcionamento	As ações estão em andamento à operacionalização SAMU 192. Análise Crítica sendo realizada, periodicamente.
100% eficácia no funcionamento	As ações estão em andamento à operacionalização SAMU 192. Análise Crítica sendo realizada, periodicamente.
100% legislação vigente cumprida	• Legislação cumprida, sendo que existe sistemática implementada para, no caso, de possíveis desvios encontrados, os mesmos lançados em Plano de Ação, e corrigidos ao longo do processo no prazo estabelecido.
Total de Chamados	<b>3694</b> <u>Por Gênero:</u> Masculino – 1505 Feminino – 1145 Não informado -1043
Total de Ocorrências	2137
Tempo médio de resposta a chamada telefônica.	<b>00:11:33</b>
Tempo mínimo de resposta	<b>00:03:16</b>
Tempo médio de resposta	<b>00:27:19</b>
Tempo máximo de resposta	<b>05:09:19</b>
Tempo médio de resposta a chegada da equipe ao local da ocorrência	<b>00:09:58</b>
Tempo médio permanência no local da ocorrência	<b>00:13:42</b>
Tempo médio de transporte da vítima até a unidade de referência.	<b>00:13:03</b>
Tempo médio da ligação telefônica até a saída da VTR	<b>00:13:16</b>
Tempo médio de resposta total (entre a solicitação telefônica até a entrada do paciente no serviço hospitalar referência)	<b>00:51:07</b>
Tempo médio de regulação	<b>00:02:05</b>
Tempo médio do TARM	<b>00:01:48</b>
100% das ligações atendidas gerando ou não chamados	100% atendidas – Análise Crítica Contínua
100% dos protocolos preenchidos corretamente.	100% atendidos - Análise Crítica Contínua
100% das solicitações e protocolos preenchidos.	100% atendidos - Análise Crítica Contínua
Dias da semana x horários de maior pico	Dia da Semana: Quarta 675 CHAMADOS Horário com mais ocorrências: 11:00hr –240 CHAMADOS

#### 4. HORÁRIOS X DIAS DA SEMANA MAIOR PICO – PERÍODO MARÇO DE 2022.

**HORÁRIOS DE PICO**



**DIAS DA SEMANA COM MAIS OCORRÊNCIAS:** Quarta 675 chamados

**HORÁRIOS COM MAIS OCORRÊNCIAS:** 11:00hr –240 chamados

**TOTAL DE CHAMADOS NO PERÍODO:** 3694 CHAMADOS

**TOTAL DE OCORRÊNCIAS NO PERÍODO:** 2137 ocorrências

## 5. METAS DE IMPLANTAÇÃO/IMPLEMENTAÇÃO SAMU 192 – TAUBATÉ – Março de 2022.

RECURSOS HUMANOS	INDICADORES	PREVISÃO	STATUS	PLANO AÇÃO/RESULTADOS
Contratação de Recursos Humanos para composição da equipe SAMU.192	Preconizados pelo MS. PORTARIA GM/MS n.º 2048, de 5 de novembro de 2002, PORTARIA GM/MS nº 2657 de 16 de dezembro de 2004, PORTARIA GM/MS nº 2970 de 08 de dezembro de 2008 e PORTARIA GM/MS nº 1010/2012.	Anual 2022	Ação contínua	Ação sistematizada e permanente para atender/manter 100% do definido em consonância com: PORTARIA GM/MS n.º 2048, de 5 de novembro de 2002, PORTARIA GM/MS nº 2657 de 16 de dezembro de 2004, PORTARIA GM/MS nº 2970 de 08 de dezembro de 2008 e PORTARIA GM/MS nº 1010/2012. As necessidades de composição da equipe SAMU 192, por motivos de eventuais alterações do quadro de profissionais estão sendo mantidas.
Recrutamento, Seleção e Admissão	Critérios - Qualificação Profissional em 100% efetivo estabelecido	Anual 2022	Ação contínua	Ação sistematizada e permanente para atender/manter 100% do preconizado
Capacitação de Profissionais Atendimento às Urgências	100% de Capacitação e Reciclagem Profissionais SAMU	Anual 2022	Ação contínua	Ação Programada e continuada em conjunto com o NEP.
Educação Continuada - NEP	Capacitação/Reciclagem de 100% dos profissionais Treinamentos NEP.  Conscientização da população sobre o atendimento SAMU	Anual 2022	- Ação contínua - Plano de Trabalho com treinamentos mensais aos colaboradores e planejamento para o ANO DE 2022 com abordagem temática, tipo: outubro Rosa, novembro Azul, e outros. Divulgação/Meios de Comunicação	Ação Continuada – Os treinamentos estão programados para o ano de 2022 em consonância com a Portaria 2048 do MS, sendo realizados com 100% de alcance do programado.

ATIVIDADES DE APOIO/MATERIAL	INDICADOR	PREVISÃO	STATUS	PLANO DE AÇÃO/RESULTADOS
Serviços Administrativos	100% Efetividade	Anual 2022	Ação permanente	Ação Rotineira/Permanente dentro do planejamento.
Almoxarifado	100% Efetividade	Anual 2022	Ação permanente	Ação Rotineira/Permanente dentro do planejamento.
Apoio Logístico	100% Efetividade	Anual 2022	Ação permanente	Ação Rotineira/Permanente dentro do planejamento.
Insumos/Mobiliário/Acessórios Material de Limpeza, Material de Escritório, Mobiliário; Eletrodomésticos; Medicamentos Material Ambulatorial	Atender em 100% as necessidades voltadas à Operacionalização SAMU 192	Anual 2022	Ação permanente	Aquisição dos insumos necessários à operacionalização do SAMU 192 para as diversas Bases VTR.  Ação Rotineira/Permanente Planilha de Aquisição de Materiais/Previsão e Custos sistematizado pelo setor administrativo, financeiro e de compras.



CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS	INDICADORES	PREVISÃO	STATUS	PLANO AÇÃO/RESULTADOS
Limpeza/Higienização	100% Ambiente Higienizado e Limpo - Supervisão Local	Ano 2021	Ação contínua	Ação Rotineira/Permanente
<p><b><u>Manutenção de Equipamentos</u></b> Corretivas e Preventivas</p> <p><b>RELATÓRIOS MENSAIS DISPONÍVEIS NO IESP.</b> <b>Solicitação, via e-mail.</b> nmc.sst.servicos@gmail.com <b>Nádia Conceição</b></p>	<p>Assegurar em 100% os equipamentos mantidos</p> <p>Contratação de Prestadores de Serviço – Empresa MANUTECH</p>	Anual 2022	<p>Ação permanente/contínua</p> <p>Ação Permanente/contínua</p>	<p>Ação Rotineira/Permanente</p> <p>Plano de Manutenção Corretiva e Preventiva dos Equipamentos – Acompanhamento Mensal</p> <p>Ação Rotineira/Permanente</p> <p>Plano de Manutenção Corretiva e Preventiva dos Equipamentos com Acompanhamento Mensal.</p> <p><b>(PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E PREDITIVA – REVISÃO DA PLANILHA</b></p> <p>Os equipamentos estão sendo mantidos – Acompanhamento Mensal - Relatório de Janeiro/22 disponível no IESP.</p> <p>Manutenção realizada conforme Plano de Manutenção das Viaturas – Relatório de Janeiro de 2022 <b>(PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E PREDITIVA – REVISÃO DA PLANILHA</b></p>
<p><b><u>Manutenção de Viaturas</u></b> Corretivas e Preventivas</p> <p><b>RELATÓRIOS MENSAIS DISPONÍVEIS NO IESP.</b> <b>Solicitação, via e-mail.</b> nmc.sst.servicos@gmail.com <b>Nádia Conceição</b></p>	<p>Prestadores de Serviço MARIMAR LTDA</p> <p>100%Efetividade 100% Eficácia</p> <p>Avaliação de Qualidade</p>	Anual 2022		Os veículos estão sendo mantidos – Acompanhamento Mensal.

Alimentação para os colaboradores	Atender 100% da alimentação (almoço, jantar, café da manhã e lanche) dos colaboradores SAMU	Anual 2022	Em execução	Ação Rotineira/Permanente
	Contratação de Empresa Prestadora de Serviço na área de Alimentação.	Imediato	100% Realizado	Ação Concluída
		Anual 2022	Ação contínua	Avaliação permanente e continuada com indagações e observação in loco do que é oferecido e como está sendo aceito por parte dos colaboradores nível de aceitação). Avaliação de Satisfação – aplicação do questionário.
	Assegurar em 100% o nível de satisfação dos colaboradores em relação à alimentação oferecida.	Anual	A ser realizada	

AÇÕES E PROGRAMAS	INDICADORES	PREVISÃO	STATUS	PLANO AÇÃO/RESULTADOS
Ações da Vigilância Sanitária	Cumprimento das Resoluções ANVISA, Portarias do Ministério da Saúde e Ministério do Trabalho e outros requisitos legais aplicáveis e vigentes.	Anual	Ação contínua	Ação rotineira e permanente. Acompanhamento e Monitoramento das normas e portarias. Os possíveis desvios encontrados são estratificados num Plano de Ação com realização de ações corretivas e preventivas, contribuindo na melhoria contínua.
Licença de Funcionamento emitido pela VISA. Taubaté.	Renovação da Licença	Anual	Atendida	Licença renovada para o Ano 2021/2022
COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES – CIPA	Conformidade Legal	Anual 2022	Implantada	Constituída CIPA 2021/2022 Realizado Treinamento CIPEIROS 2021
Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO	Conformidade Legal	2021/2022	Vigente	Nova Vigência 2021/2022 Os exames médicos ocupacionais estão sendo realizados de acordo com o previsto no PCMSO.
Programa de Prevenção de Perigos e Riscos – PPRA	Conformidade Legal	2021 a 2022	Vigente	Vigência 2021/2022

Programa de Gerenciamento de Resíduos Serviços de Saúde	Conformidade Legal	Anual 2022  A ser revisado	Elaborado e Implementado  Em vigência até abril/2022	Realizada Revisão do PGRSS para vigência até abril/2022
Procedimentos Operacionais Padrão - POP	Conformidade Legal	Anual 2022	Realizado	Possíveis adequações estão dentro do planejado. Ação continuada
Procedimentos SAV e SAB	Conformidade Legal	Anual 2022	Realizado	Possíveis adequações estão dentro do planejado. Ação continuada

SISTEMAS/COMISSÕES	INDICADORES	PREVISÃO	STATUS	PLANO AÇÃO/RESULTADOS
SAU - Serviço de Atendimento aos Usuários	Diretrizes da Política Nacional de Humanização	Anual 2022	Em execução	<p>SITE: taubate.sp.gov.br. Canal on line Telefone 0800 7700567 Telefone 3632-2244 E-mail para reclamações: <a href="mailto:ouvidoria.saude@taubate.sp.gov.br">ouvidoria.saude@taubate.sp.gov.br</a>. Fale conosco através: <a href="http://www.iespe.org.br">http://www.iespe.org.br</a> e <a href="mailto:institutoesperanca@iespe.org.br">institutoesperanca@iespe.org.br</a> <a href="https://www.facebook.com/osinstitutoesperanca/">https://www.facebook.com/osinstitutoesperanca/</a></p>
	Pesquisa de Satisfação		Em execução	<p>A pesquisa está sistematizada a cada período do mês, buscando a melhoria do atendimento aos usuários, e será divulgada as partes interessadas.</p>

SISTEMAS/COMISSÕES	INDICADORES	PREVISÃO	STATUS	PLANO AÇÃO/RESULTADOS
Sistema de Informação	<p>Contratar empresa com expertise no mercado.</p> <p>Retroalimentar as informações recebidas, gerando dados e relatórios, a partir das ligações telefônicas do SAMU.</p> <p>100% efetividade no atendimento dos chamados telefônicos, etc.</p> <p>100% eficácia do atendimento ao usuário</p>	<p>Realizado</p> <p>Anual 2022</p>	<p>Empresa contratada com o sistema Sys4web</p> <p>Ação Rotineira/Permanente Mensalmente é realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• estratificação dos dados; análise dos dados;</li> <li>• elaborado relatório de produtividade em conformidade com a Portaria 356 do MS; elaboração de relatório qualitativo em conformidade com a Portaria 1010 do MS; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviado ao CISAMU.</li> </ul> </li> </ul> <p>Em funcionamento o sistema Sys4web</p> <p>Todos os chamados são atendidos e desdobrados com efetividade ao atendimento do usuário.</p>	
Comissão de óbito	Conformidade Legal	Anual 2022	Constituída – Documentação à disposição na Administração IESP	
Comissão de Ética	Conformidade Legal	Anual 2022	Constituída – Documentação à disposição na Administração IESP	
Diretoria Clínica e Diretoria Técnica	Conformidade Legal	Anual 2022	Constituída – Documentação à disposição na Administração IESP	
Comissão de Prontuários	Conformidade Legal	Anual 2022	Constituída – Documentação à disposição na Administração IESP	