



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

01 DE SETEMBRO A 30 DE NOVEMBRO DE 2022

GERÊNCIA DE CONTRATUALIZAÇÃO DA REDE PRÓPRIA
NÚCLEO ESPECIAL DE CONTROLE, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE CONTRATO
COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Vitória, 05 Janeiro de 2023.

REFERÊNCIA LEGAL: As Portarias Nº 165-S, de 27 de março de 2019, Nº 560-S, de 21 de novembro de 2019, Nº 060-S, de 18 de fevereiro de 2020, Nº 218-S, de 11 de junho de 2021, Nº 190-S, de 26 de maio de 2022 que tratam a composição da Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão, referente a operacionalização dos Hospitais Estaduais gerenciados por Organizações Sociais, e segundo os Artigos 10º, 11º e 12º da Lei Complementar Estadual Nº 993, de 27 de dezembro de 2021, o Decreto 5147-R, de 31 de maio de 2022 e Instrução Normativa 042, de 15/08/2017.

PERÍODO: 01/09/2022 a 30/11/2022

PROCESSO: CW629.

CONTRATO DE GESTÃO: 004/2020.

TERMOS ADITIVOS VIGENTES: 9º, 10º, 11º e 12º TA.

- 9º Termo Aditivo: Alterar as metas quantitativas do 7º termo Aditivo do Contrato de gestão nº 004/2020; manter as metas qualitativas do 7º TA ao Contrato de Gestão nº 004/2020; alterar valores de custeio para o período de 120 dias; prorrogar a vigência do Contrato de gestão nº 004/2020; acrescentar o item 10.2 da cláusula décima -Da Rescisão do Contrato de gestão nº 004/2020
- 10º Termo Aditivo: tem como objetivo: Manter inalteradas as metas quantitativas, qualitativas e o recurso de custeio do 9º termo aditivo ao Contrato de Gestão nº 004/2020 por 22 dias; Prorrogar a vigência do Contrato de gestão nº 004/2020 para 120 (cento e vinte) dias.
- 11º Termo Aditivo: tem como objetivo: Manter inalteradas as metas quantitativas, qualitativas e o recurso de custeio do 10º termo aditivo ao Contrato de Gestão nº



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

004/2020 por 10 dias (01/11 A 10/11/22).

- 12º Termo Aditivo: tem como objetivo: Manter inalteradas as metas quantitativas, qualitativas e o recurso de custeio do 11º termo aditivo ao Contrato de Gestão nº 004/2020 por 20 dias (11/11 A 30/11/22).

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Comissão de Monitoramento e Avaliação elaborou este documento em cumprimento ao Contrato de Gestão 004/2020, celebrado entre a Secretaria de Estado da Saúde - SESA e a Organização Social Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense - AEBES. A finalidade deste relatório é demonstrar o desempenho do HEUE em relação ao cumprimento das metas dos Indicadores de Qualidade vigentes e, por conseguinte, fornecer dados para a avaliação do repasse referente a parte variável do Contrato de Gestão, que corresponde a 10% do valor total do trimestre repassado mensalmente.

Na avaliação do alcance da meta no trimestre, poderá incidir ajuste a menor no repasse do custeio mensal subsequente a esta, correspondente à aplicação dos pesos referentes aos resultados de indicadores não alcançados pela OSS.

Este relatório trimestral faz referência aos **indicadores qualitativos** de metas do Contrato de Gestão 004/2020, para o período compreendido de 01/09/2022 a 30/11/2022. Para elaboração deste relatório foram utilizados os dados constantes na prestação de contas AEBES, nos relatórios gerenciais, mensais e demais dados coletados e monitorados pela CMASS, além de basear-se na metodologia descrita no documento “Manual de Indicadores Qualitativos – Ano 2021 para o 7º Termo Aditivo”.

1.1 CONSIDERAÇÕES RELACIONADAS À PANDEMIA DE COVID 19

Desde 2020, pode-se observar o momento singular na saúde mundial decorrente da pandemia de COVID-19, a qual gerou a necessidade de adequações de caráter emergencial em suas unidades de atendimento ao usuário do SUS, inclusive mudanças em relação aos contratos com as Organizações Sociais de Saúde que fazem gestão desses locais.

A avaliação das metas programadas para os anos de 2020 e 2021 sofreram alterações, devido às mudanças no perfil assistencial dos hospitais para esse período de emergência



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

em saúde pública, e podem ainda sofrer atualizações.

As alterações foram formalizadas nos seguintes instrumentos e legislações:

- **Declaração de Emergência em Saúde Pública** de Importância Internacional pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 30 de janeiro de 2020, em decorrência da Doença por Coronavírus – COVID-19 (decorrente do SARS-CoV-2, novo Coronavírus);
- **PORTARIA 188/GM/MS**, de 04 de fevereiro de 2020, que declara Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN);
- **DECRETO Nº 4.593-R**, de 13 de março de 2020, onde é declarado estado de emergência em Saúde no ES decorrente do surto de Coronavírus (COVID 19);
- **PORTARIA Nº 038-R**, de 19 de março de 2020, que define as referências hospitalares ao tratamento do COVID-19 e reorganiza os fluxos, os atendimentos e os serviços de saúde e suspende procedimentos cirúrgicos eletivos (com exceções das cirurgias oncológicas e cardiovasculares), as cirurgias ambulatoriais eletivas, consultas e exames ambulatoriais especializados enquanto durar o estado de emergência;
- **PORTARIA Nº 041-R**, de 24 de março de 2020, que suspende a avaliação das metas físicas programadas durante o período de emergência em saúde pública no estado do Espírito Santo devido à mudança do perfil assistencial dos Hospitais;
- **Lei Federal Nº 946**, de 27 de março de 2020, que define alteração das metas pactuadas para atender as situações concernentes ao novo Coronavírus (COVID-19), e também alteração das obrigações relacionadas aos prazos para apresentação dos respectivos relatórios de cumprimentos de metas e outras formalidades incompatíveis com a situação de calamidade e emergência;
- **Lei Federal Nº 13.992**, de 22 de abril de 2020, que suspende por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS);



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- **PORTARIA Nº 155-R**, de 06 de agosto de 2020, que estabelece o reagendamento das consultas e exames ambulatoriais e cirurgias eletivas ofertadas pelos serviços próprios e contratualizados pela SESA, seguindo as recomendações para a aplicação de medidas de segurança aos pacientes, colaboradores e profissionais de saúde e dá outras providências:

Art.3º Estabelecer que o processo de reagendamento será em 3(três) etapas progressivas.

ETAPA I: Ofertar 30% (trinta por cento) da capacidade anterior, constatada pela série histórica e contratualizada na rede complementar;

ETAPA II: Ofertar 70% (setenta por cento) da capacidade anterior, constatada pela série histórica e contratualizada na rede complementar;

ETAPA III: Ofertar 100%

(cem por cento) voltando aos níveis da série histórica contratualizada na rede complementar.

- **PORTARIA Nº 185-R**, de 18 de setembro de 2020, que altera a redação do Artigo 1º e 2º da PORTARIA 041-R de 24 de março de 2020 para:

Art. 1º I - A avaliação das metas físicas e qualitativas programadas ficará suspensa no período de 1º de março a 30 de setembro de 2020, devido à mudança do perfil assistencial dos hospitais;

“Art.2º ... II - A avaliação das metas físicas e qualitativas programadas ficará suspensa no período de 1º de março a 30 de setembro de 2020, devido à mudança do perfil assistencial dos hospitais.”

- **DECRETO Nº 1.212-S**, de 29 de setembro de 2020, que decreta o Estado de Calamidade Pública no Estado do Espírito Santo decorrente do desastre natural classificado como grupo biológico/epidemias e tipo doenças infecciosas virais (COBRADE 1.5.1.10) conforme Instrução Normativa 02/201, do Ministério da Integração Nacional;
- **Lei Federal Nº 14.123**, de 10 de março de 2021, que prorroga até a 31 de dezembro de 2020 a suspensão de metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde;
- **DECRETO Nº 610-S**, de 26 de março de 2021, que mantém o estado de calamidade pública devido a pandemia de COVID-19;
- **DECRETO Nº 4.848-R**, de 26 de março de 2021, medidas adotadas de enfrentamento a Pandemia de COVID 19 no Espírito Santo adotadas no Risco Extremo;
- **Lei Federal Nº 14.189**, de 28 de julho de 2021, que altera a Lei nº 13.992 de 22 de abril de 2020, para prorrogar a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde de qualquer natureza do Sistema único de Saúde (SUS);



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- **OFÍCIO Nº1027/2021/SAES/GAB/SAES/MS**, de 03 de agosto de 2021, que versa sobre “estabelecer a suspensão da obrigatoriedade de manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde- SUS”, [...] e que os dispositivos permanecem tanto na Lei 13.992/20, como em toda legislação decorrente (Lei 14.061/20, Lei 14.123/21, Lei 14.189/21), cujas edições buscaram garantir a manutenção dos repasses financeiros independentemente da apuração das metas de serviços de saúde originalmente contratadas, visando possibilitar uma sustentação na relação entre a gestão pública e os prestadores de serviço durante o impacto da COVID-19 na Rede SUS;
- **PORTARIA Nº 021-R**, de 30 de janeiro de 2022, que determina a suspensão imediata das cirurgias eletivas nas unidades da rede pública e privada de saúde em todos os Municípios do Estado do Espírito Santo.
- **Lei Federal Nº 14.400**, de 8 de junho de 2022, que altera a Lei nº 13.992 de 22 de abril de 2020, para prorrogar até 30 de junho de 2022 a suspensão da obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde, de qualquer natureza, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo-lhes, na sua integralidade, os repasses dos valores financeiros contratualizados.

2 ESTRUTURA FÍSICA E PERFIL ASSISTENCIAL

O HEUE é um hospital do tipo “Portas abertas” em Urgência/Emergência nas linhas de Clínica Cirúrgica e Clínica Médica, com atendimento ao público 100% pelo SUS. É uma instituição de referência ao atendimento de urgência e emergência em trauma. Possui 177 leitos habilitados, sendo 40 de UTI Adulto, 95 leitos de Clínica Cirúrgica e 42 de Clínica Médica (<http://cnes.datasus.gov.br>).

De 01 janeiro até 22 de março de 2021, o hospital possuía 175 leitos operacionais, destinados ao atendimento à população vítima de agravos relacionados ao trauma, conforme quadro 1:



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Quadro 1.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO	QUANTIDADE DE LEITOS OPERACIONAIS
UTI ADULTO	40
UADC	14
INTERNAÇÃO	121
TOTAL DE LEITOS	175

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020.

Em março de 2021, com a piora da Crise Sanitária da Pandemia do COVID 19, a SESA designou em caráter emergencial a abertura dos leitos destinados ao atendimento de pacientes com quadros suspeitos ou confirmados de SARS COV 2, com objetivo de garantir suporte à população capixaba. Sendo assim, no dia 23 de março de 2021, foram abertos 30 leitos de UTI Adulto COVID 19, para assistir pacientes suspeitos e/ou confirmados pelo agravo citado (E-Docs 2021-FLNKO0). Isto posto, a constituição de leitos do HEUE passou de 175 para 205 leitos operacionais, conforme pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 2.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO	QUANTIDADE DE LEITOS OPERACIONAIS
UTI ADULTO	40
UTI ADULTO COVID 19	30
UADC	14
INTERNAÇÃO	121
TOTAL DE LEITOS	205

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; 2º, 4º TA.

A medida em que a imunização contra o COVID 19 avançava na população, concomitantemente houve redução das taxas de ocupação das internações e das taxas de mortalidade por este agravo. A SESA estabeleceu o plano de retomada segura de leitos de internação, determinada no Ofício 113/2021 SSERCAS/SESA (E-Docs 2021-HHZW1H), revertendo os 30 leitos de UTI adulto COVID 19, para 33 leitos de internação cirúrgica a partir da data de 01/09/2021.

Entretanto, nesse período de reversão dos leitos COVID 19, a Gestão da AEBES optou em permanecer com 10 leitos a mais de UTI perfil trauma e distribuir os 23 leitos restantes como leitos cirúrgicos de internação, essa decisão foi uma opção da gestão da OSS, com o objetivo de melhoria do fluxo de pacientes de ortopedia de trauma grave, considerando o aumento desses agravos na Instituição (Ofício/HEUE/AEBES/OSS N°461/2021 Registro de Encaminhamento E- Docs 2021-1WV4RP). Diante da decisão da gestão do HEUE, segue a



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

distribuição dos leitos operacionais conforme, quadro 3 abaixo:

Quadro 3.

UNIDADES DE INTERNAÇÃO	QUANTIDADE DE LEITOS OPERACIONAIS
UTI ADULTO	40
<u>UTI ADULTO*</u>	<u>10*</u>
UADC	11
INTERNAÇÃO	148
TOTAL DE LEITOS	209

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020; 9º ao 12º TA. Prestação de Contas OSS AEBES de 01/09 a 30/11/2022.

O HEUE possui em média 49 leitos de observação no Pronto Socorro, dos quais 10 leitos são de sala vermelha e 02 de sala de choque. Por possuir capacidade para atender em situação de superlotação o quantitativo de leitos de observação do Pronto Socorro pode mudar para mais ou para menos, conforme demanda. A partir de 04/11/2021, a Gestão da OSS AEBES optou em abrir 04 leitos de trauma, 10 leitos de sala vermelha e 02 leitos de sala de choque, na parte nova do Bloco 04 – Pavimento do Pronto Socorro, como melhorias no fluxo do atendimento ao paciente vítima de trauma.

A Instituição atende às especialidades de cirurgia geral, neurocirurgia, ortopedia e cirurgia vascular, bem como pacientes de clínica médica.

3 DISTRIBUIÇÃO MENSAL DO CUSTEIO NO 4º TRIMESTRE (01/09/2022 a 30/11/2022)

O Valor referente às metas qualitativas do período avaliado é de 10% do custeio, com um total do trimestre de: **R\$ 3.901.418,07** (três milhões, novecentos e um mil, quatrocentos e dezoito reais e sete centavos) correspondentes ao Termos Aditivos Contratuais conforme quadro 4 abaixo:

Quadro 04.

Mês	Valor Total da Parcela (R\$) 100%	Parte Fixa da Parcela (R\$) 90%	Parte Variável da Parcela (R\$) 10%	Termo Aditivo
Setembro	R\$ 12.957.778,80	R\$ 11.662.000,92	R\$ 1.295.777,88	9º
Outubro	R\$ 13.098.623,70	R\$ 11.788.761,33	R\$ 1.309.862,37	9º e 10º
Novembro	R\$ 12.957.778,18	R\$ 11.662.000,36	R\$ 1.295.777,82	11º e 12º
TOTAL	R\$ 39.014.180,68	R\$ 35.112.762,61	R\$ 3.901.418,07	-

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020 e 9º, 10º, 11º e 12º TA's. Período de 01/09/2022 a 30/11/2022.



**RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO
HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

4 PESOS PERCENTUAIS E VALORES REFERENTES DOS INDICADORES DE QUALIDADE QUE INCIDEM PONTUAÇÃO NO PERÍODO DE 01 DE SETEMBRO A 30 DE NOVEMBRO DE 2022

Os indicadores de qualidade possuem como critério de avaliação: a média alcançada no trimestre e o peso contratual de 25% por indicador sobre o valor do custeio correspondente a parte variável.

Quadro 05.

INDICADORES DE QUALIDADE	META MENSAL	PESO PERCENTUAL	PARCELA VARIÁVEL TRIMESTRAL
FARMACOVIGILÂNCIA	≥ 90% DOS EVENTOS ADVERSOS COM DANO MODERADO, GRAVE E ÓBITO	25%	R\$ 975.354,52
CANCELAMENTO DE CIRURGIA	≤15% DE TAXA DE CANCELAMENTOS DE CIRURGIAS ELETIVAS	25%	R\$ 975.354,52
CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR	≥ 100 AUDITORIAS DE OPORTUNIDADES DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	12,50%	R\$ 487.677,26
	≥50% DE ADESÃO DE AO BUNDLE DE PAV	12,50%	R\$ 487.677,26
RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO	≥ 85% RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS RECEBIDAS	25%	R\$ 975.354,51**

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020, 9º, 10º, 11º e 12º TA's, Manual de Indicadores de Qualidade, Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV SOUL, Sistema MV PEP, Relatórios EPIMED de 01/09/2022 a 30/11/2022. ** arredondamento de valor.

5 RESULTADOS ALCANÇADOS DOS INDICADORES DE QUALIDADE NO PERÍODO DE 01 DE SETEMBRO A 30 DE NOVEMBRO DE 2022

Os resultados apresentados abaixo (Quadro 6) demonstram o alcance dos indicadores qualitativos para o período proposto.

Quadro 06.

INDICADORES DE QUALIDADE	META MENSAL	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	MÉDIA TRIMESTRE
FARMACOVIGILÂNCIA	≥ 90% DOS EVENTOS ADVERSOS COM DANO MODERADO, GRAVE E ÓBITO	100%	*NA	100%	100%



**RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO
HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

CANCELAMENTO DE CIRURGIA	≤15% DE TAXA DE CANCELAMENTOS DE CIRURGIAS ELETIVAS	0,23%	1,02%	0,51%	0,58%
CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR	≥ 100 AUDITORIAS DE OPORTUNIDADES DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	1.299	1.750	1.309	1.453
	≥50% DE ADESÃO DE AO BUNDLE DE PAV	88%	94,28%	101%	94,42%
RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO	≥ 85% RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS RECEBIDAS	100%	94,12%	100%	98,04%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020, 9º, 10º, 11 e 12º TA's, Manual de Indicadores de Qualidade, Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV SOUL, sistema MV PEP, Relatórios EPIMED de 01/09/2022 a 30/11/2022. *Não se aplica, pois o evento adverso com dano grave notificado em 31 de outubro teve a investigação, análise e tratativa enviada no mês de novembro 2022.

6 QUADRO CONSOLIDADO DO DESEMPENHO

Abaixo informamos a tabela consolidada com os resultados alcançados dos Indicadores de Qualidade do Contrato de Gestão nº 004/2020 conforme pesos percentuais para o período de 01/09/2022 a 30/11/2022.

Quadro 07.

INDICADOR	PESO PERCENTUAL	PARÂMETRO	REALIZADO TRIMESTRE
FARMACOVIGILÂNCIA	25%	≥ 90% DOS EVENTOS ADVERSOS COM DANO MODERADO, GRAVE E ÓBITO	100%
TAXA DE CANCELAMENTO DE CIRURGIA	25%	≤15% DE TAXA DE CANCELAMENTOS DE CIRURGIAS ELETIVAS	0,58%
CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR	12,5%	≥ 100 AUDITORIAS DE OPORTUNIDADES DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	1.453
	12,5%	≥50% DE ADESÃO DE AO BUNDLE DE PAV	94,42%
RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO	25%	≥ 85% RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS RECEBIDAS	98,04%

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020, 9º, 10º, 11º e 12º TA's, Manual de Indicadores de Qualidade, Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV SOUL, Sistema MV PEP, Relatórios EPIMED de 01/09/2022 a 30/11/2022.

7 CONCLUSÃO

No trimestre avaliado, o Hospital Estadual de Urgência e Emergência – HEUE cumpriu totalmente as metas qualitativas estabelecidas referentes aos indicadores da parte variável, não apresentando neste presente documento, apontamento de ajuste a menor a ser considerado.



RELATÓRIO ASSISTENCIAL TRIMESTRAL DE METAS QUALITATIVAS DO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

O presente relatório demonstra a execução do 4º trimestre de 2022 (01/09 a 30/11/2022) do Contrato Emergencial 004/2020 com a OSS AEBES. Observamos o cumprimento de metas para todos indicadores qualitativos, conforme apresentado no quadro 8, a seguir:

Quadro 08.

INDICADOR	PARÂMETRO	PESO PERCENTUAL	PARCELA VARIÁVEL	RESULTADO TRIMESTRAL
FARMACOVIGILÂNCIA	≥ 90% DOS EVENTOS ADVERSOS COM DANO MODERADO, GRAVE E ÓBITO	25%	R\$ 975.354,52	CUMPRIU
CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR	≥ 100 AUDITORIAS DE OPORTUNIDADES DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	12,50%	R\$ 975.354,52	CUMPRIU
	≥50% DE ADESAO DE AO BUNDLE DE PAV	12,50%	R\$ 487.677,26	CUMPRIU
CANCELAMENTO DE CIRURGIA	≤15% DE TAXA DE CANCELAMENTOS DE CIRURGIAS ELETTIVAS	25%	R\$ 487.677,26	CUMPRIU
RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÃO	≥ 85% RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS	25%	R\$ 975.354,51**	CUMPRIU
TOTAL		100%	R\$ 3.901.418,07	-

Fonte: Contrato de Gestão 004/2020, 9º, 10º, 11º e 12º TA's, Manual de Indicadores de Qualidade para o 9º, 10º, 11º e 12º TA's Prestação de Contas AEBES, Relatórios MV SOUL, Sistema MV PEP, Relatórios EPIMED de 01/09 A 30/11/2022. ** arredondamento de valor.

Atenciosamente,

Andreia Salezze Vieira
MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

Edvana dos Santos
MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

Sheila de Souza Bourguignon
MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

Suzane Fardin M. Zamprogno
MEMBRO CMASS/NECAM/GECORP/SESA

ASSINATURAS (3)

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

EDVANA DOS SANTOS
ASSISTENTE SOCIAL - DT
NECAM - SESA - GOVES
assinado em 05/01/2023 10:37:35 -03:00

ANDREIA SALEZZE VIEIRA
MEMBRO (COMISSÃO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO)
SESA - SESA - GOVES
assinado em 05/01/2023 10:40:26 -03:00

SHEILA DE SOUZA BOURGUIGNON
ENFERMEIRO - DT
NECAM - SESA - GOVES
assinado em 05/01/2023 10:39:26 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/01/2023 10:40:26 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por EDVANA DOS SANTOS (ASSISTENTE SOCIAL - DT - NECAM - 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/2023-884GVS>