



MANUAL DE INDICADORES DE QUALIDADE PARA A
PARTE VARIÁVEL:
DESCRIÇÃO E METODOLOGIA DE CÁLCULO

SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO – SRT



1 - INTRODUÇÃO

Este manual tem por objetivo descrever os Indicadores de Qualidade que serão avaliados pela Secretaria Estadual de Saúde – SESA, através da sua Comissão de Monitoramento, Avaliação e Controle Assistencial – CMASS da Gerência de Contratação das Organizações Sociais – GECOS, com a finalidade de analisar desempenho da gestão para os indicadores de qualidade, correspondente ao repasse de 10% do valor global do Contrato de Gestão em seus respectivos trimestres de apuração.

O acompanhamento destes indicadores será realizado mensalmente pela CMASS, porém, o período para a análise final do cumprimento das metas dos indicadores será trimestral, com consequente ajuste sobre o repasse financeiro.

Os indicadores possuem, portanto, como critério de avaliação a média alcançada no trimestre e possuem peso contratual variável (de 50% por indicador) sobre o valor do custeio correspondente a parte variável (10% do montante do orçamento de custeio) do Contrato de Gestão xxx/20xx.

Mediante a análise trimestral, poderá acarretar em repasse à menor, se por responsabilidade da Organização Social, caso a meta correspondente não seja alcançada, conforme especificado contratualmente no Anexo Técnico II - Sistema de Pagamento e Anexo Técnico III – Indicadores de Qualidade.

O prazo de entrega das informações sobre o desempenho referente a estes indicadores à equipe de monitoramento ocorrerá mensalmente até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente. Os indicadores de qualidade **AÇÕES EDUCATIVAS** e **HORA HOMEM/TREINAMENTO** serão recebidos na prestação de contas mensal dos Serviços Residenciais Terapêuticos - SRT's, por meio eletrônico: email/E-Docs.

2 – DESCRITIVO DOS INDICADORES E METAS

O objetivo dos indicadores estabelecidos é contribuir para a melhoria contínua da qualidade do atendimento nos serviços de saúde mediante metodologia específica de monitoramento e avaliação da implementação dos resultados.

Indicadores são medidas ou mensurações que auxiliam a entender o tamanho, valor ou representatividade de uma variável. Resulta em um número que conta uma história, uma importante ferramenta de gestão que por meio de conceitos e fórmula, contribui para o monitoramento de um determinado processo ou de uma situação, com a identificação dos avanços e eventuais necessidades de novas formulações ou correção dos problemas e



redirecionamento das decisões gerenciais. Em geral, se expressa na forma de porcentagens ou frações, que permitem o estabelecimento de padrões de acompanhamento e metas de desempenho.

Os seguintes indicadores serão utilizados para avaliação nos trimestres contratuais:

- 1 Ações Educativas
- 2 Hora-Homem Treinamento

INDICADORES	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
AÇÕES EDUCATIVAS	50%	50%	50%	50%
HORA-HOMEM TREINAMENTO	50%	50%	50%	50%

2.1 INDICADORES DE QUALIDADE, METAS E FÓRMULAS DE CÁLCULO

2.1.1 - INDICADOR: AÇÕES EDUCATIVAS EM PROMOÇÃO, PROTEÇÃO E RECUPERAÇÃO EM SAÚDE

Refere-se a medidas que não se dirigem a doenças específicas, mas que visam aumentar a saúde e o bem estar; implica o fortalecimento da capacidade individual e coletiva para lidar com a multiplicidade dos determinantes e condicionantes da saúde.

A ação educativa em saúde se refere às atividades voltadas para o desenvolvimento de capacidades individuais e coletivas visando à melhoria da qualidade de vida e saúde.

A ação educativa na perspectiva da teoria do agir comunicativo compreende as ações intencionais (planejadas) imediatas ou futuras.

A educação em saúde é o processo educativo que envolve as relações entre os profissionais de saúde, os gestores que apoiam esses profissionais e a população que necessita construir seus conhecimentos e aumentar sua autonomia nos cuidados individual e coletivamente. Estas ações de educação em saúde são integrantes do processo de transformação no modo de agir na saúde, para mudanças de conceitos, para além do curativo.

Compreende-se que os objetivos da Educação em Saúde são de desenvolver nas pessoas o senso de responsabilidade pela sua própria saúde e pela saúde da comunidade a qual pertençam e a capacidade de participar da vida comunitária de uma maneira construtiva.



As ações de promoção de saúde são iniciativas que permitem de alguma forma melhorar a condição de saúde dos indivíduos ou das populações. Podem ser ações coletivas ou ações individuais, concretizadas por cada um de nós.

A Educação em Saúde é a forma mais eficaz para a implantação de novas práticas por parte dos profissionais e serviços de saúde, nas atividades de promoção, recuperação, proteção, acolhimento e outras; como também incentiva a cidadania, a autonomia e a responsabilidade social.

Número de ações educativas em promoção, proteção e recuperação em saúde realizadas dentro dos SRTs por trimestre. Será avaliado a partir do 1º mês assistencial - após o período de pré-ativação - 2 dois meses.

META: Realizar ≥ 3 ações educativas coletivas por casa, por trimestre.

A média do trimestre será obtida através da somatória das médias mensais, cujo resultado tem que ser ≥ 3 (três) ações educativas coletivas por casa.

Caso não seja realizada pelo menos (01) uma ação educativa coletiva no mês, está poderá ser compensada no mês seguinte, desde que não sejam acumuladas no trimestre as 03 ações educativas dentro do mesmo mês.

O indicador será monitorado em forma de Relatório de Atividades enviado pela OSS mensalmente na prestação de contas, descrevendo a atividade e/ou tema trabalhado/abordado, data da realização, tempo de duração da atividade, fotos e disponibilização das listas de presença dos moradores participantes. O Relatório deverá ser assinado pelo (s) profissional (is), responsável (is) técnico (s) pelo planejamento e execução da ação coletiva.

Fórmula de cálculo:

Ações Educativas em Promoção, Proteção e Recuperação em Saúde =

≥ 3 (três) ações educativas coletivas por SRT em cada trimestre

A valoração deste indicador será de 50% em cada trimestre. Desconto de 6% a cada casa que não atingir a meta até o limite do valor da parcela trimestral de 50%

2.1.2 INDICADOR: HORA HOMEM-TREINAMENTO (Número médio de horas de treinamento por empregado)

Este indicador tem por finalidade medir a quantidade de horas de treinamento por empregado.



O objetivo é monitorar o empenho da gestão para a capacitação dos empregados por meio de treinamentos, cursos, palestras, mas deve, preferencialmente, ser analisado em conjunto com alguma medida da qualidade ou eficácia dos treinamentos realizados.

Durante uma capacitação os colaboradores irão compreender os valores, a filosofia e as políticas do serviço, auxiliando no desempenho dos serviços para que tudo seja realizado de acordo com as diretrizes, habilitando o funcionário a exercer com mais qualidade as atividades diárias, por possuir um conhecimento mais aprofundado sobre sua área de atuação. Isso gera ganhos para todos.

O responsável pela Educação Continuada deverá realizar o levantamento da necessidade de treinamento de cada área e desenvolver o calendário anual de planejamento de treinamento. Este cronograma deverá ser informado à Comissão de Monitoramento no início do ano contratual e poderá ser ajustado de acordo com as necessidades dos SRT's, porém mantendo o objetivo de alcance da meta. É utilizado o número total de horas de treinamento/capacitação pelo número total de empregados.

Importante observar que:

- Deverão ser priorizados os treinamentos dos funcionários envolvidos na assistência ao morador.
- Número total de horas de treinamento/capacitação é a somatória das horas de todos os cursos ministrados no período determinado.
- Deverão ser contabilizados cursos realizados dentro e fora da carga horária do trabalhador/funcionário.
- Considerar todos os treinamentos/capacitações de cada trabalhador/funcionário incluindo cursos/treinamentos/capacitações externos que se destinem as atividades relacionadas às atividades do colaborador.
- Serão considerados empregados ativos: trabalhadores/funcionários com vínculos celetistas. Não serão considerados treinamentos de profissional pessoa jurídica.
- Excluir dos funcionários ativos aqueles em licença maternidade, licença médica superior a 15 dias e licenças previstas em lei com afastamento superior a 15 dias.
- Excluir os cursos de formação profissional (técnico e graduação em enfermagem) e os de pós-graduação (lato e stricto sensu).
- Não serão considerados os estudos de casos e reuniões administrativas.

META: alcance $\geq 1,2H/H$ de treinamento no trimestre.

A média do trimestre será obtida através da somatória das médias mensais dividido por 3.

O indicador será monitorado em forma de relatório enviado pela OSS mensalmente na prestação de contas, contendo apresentação do cumprimento do calendário de treinamento, rastreamento para checagem do relatório por meio eletrônico, cursos/treinamentos/capacitações realizados, disponibilização das listas de presença dos cursos/treinamentos/capacitações, bem como o número total de empregados ativos na prestação de contas de cada mês, funcionários de férias e afastamentos.



Fórmula de cálculo:

<p>Hora Homem/Treinamento =</p> <p>Número total de horas de treinamento / Número total de empregados ativos</p>
--

Este indicador terá um peso percentual de 50% (cinquenta por cento) em cada trimestre tendo vigência a partir do primeiro trimestre contratual.

Quadro 01 – Indicadores da Qualidade – Por Trimestre (1º ao 2º)

MOTIVAÇÃO	OBJETIVO	INDICADOR	META - POR TRIMESTRE	FORMA DE CÁLCULO	PESO PONDERAL			
					1º	2º	3º	4º
Ações Educativas	Desenvolver (Realizar) ações educativas em promoção, proteção e recuperação em saúde	Ações Educativas	≥ 3 ações em cada casa	Desconto de 6% a cada casa que não atingir a meta até o limite do valor da parcela trimestral de 50%	50%	50%	50%	50%
Hora Homem/Treinamento	Monitorar o empenho da gestão para a capacitação dos empregados por meio de treinamentos	Hora Homem Treinamento	≥ 1,2H/H de treinamento no trimestre	Nº total de horas de treinamento / Nº total de empregados ativos	50%	50%	50%	50%

