



CONSORCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO ALTO VALE DO PARAÍBA

Caçapava - Igaratá - Jacareí - Jambuí - Monteiro Lobato – Paraibuna

Santa Branca – São José dos Campos

ANEXO II

CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2026

Processo Administrativo nº 004/2026

METAS CONTRATUAIS QUALITATIVAS E PARÂMETROS INDICADORES DE DESEMPENHO

QUADRO 1 – METAS QUALITATIVAS GERAIS:

AÇÕES	METAS QUALITATIVAS GERAIS
1. Recursos Humanos: Prestar serviços ao CONSAVAP na operacionalização e gestão do SAMU 192 - REGIONAL SÃO JOSÉ DOS CAMPOS. a) Atendimento telefônico b) Regulação Médica c) Operação - Despacho d) Atendimento no local da ocorrência: Suporte Avançado à Vida - a unidade móvel conta com uma equipe composta por: um condutor de veículo de emergência, um médico intervencionista e um enfermeiro. Suporte Básico à Vida – a unidade móvel conta com uma equipe composta por: um condutor de veículo de emergência e um técnico de enfermagem.	1. - Manter o sistema funcionando efetivamente 24h ininterruptamente; - Cumprir COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE. a) - Atender as ligações solicitando o serviço de urgência/emergência; - Preencher o protocolo de atendimento. b) - Regular os atendimentos com definição do destino; - Dar suporte técnico via rádio/telefone às equipes das unidades móveis; - Desenvolver as atividades reguladoras previstas em ocorrências para múltiplas vítimas. - Preenchimento do formulário de atendimento. c) - Concluir despacho e envio de unidades móveis para atendimento aos chamados (urgências/ emergências/eletivos); - Operar por rádio comunicação as viaturas disponíveis para atendimento de acordo com a orientação do Médico Regulador no menor tempo possível; - Concluir o protocolo de regresso dos chamados. d) - Atender os chamados de emergência com risco iminente à vida no menor tempo possível, prestando todo suporte avançado à manutenção da vida. - Atender os chamados de urgência e emergência sem risco iminente à vida no menor tempo possível, prestando todo suporte básico à manutenção da vida.

CONSORCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO ALTO VALE DO PARAÍBA

e) Gestão e Distribuição de Medicamentos/Insumos	e) - Fazer a gestão dos medicamentos e insumos utilizados para o atendimento de urgência e emergência, cumprindo as normas da Vigilância Sanitária; - Fazer a distribuição dos medicamentos e materiais de insumo utilizados para o atendimento de urgência e emergência; - Conferir estoque e prazos de validade utilizando-se dos instrumentos disponíveis para registro. - Implantar e gerenciar almoxarifado central para estoque e distribuição de medicamentos e insumos. - Manter estoque mínimo de matérias de consumo nas bases descentralizadas.
f) Apoio Administrativo	f) - Executar tarefas administrativas de apoio às Coordenação Geral do SAMU 192, Coordenação de Enfermagem e Médica e Administração do SAMU 192. - Conhecer programas de informática; - Organizar dados e digitar escalas, planilhas e gráficos para estatísticas. - Digitar regressos dos atendimentos
g) Serviços de Limpeza Predial	g) Executar a limpeza da Central de Regulação, bases descentralizadas e sede administrativa do SAMU 192 em sua totalidade (interna e externa), bem como, de seu mobiliário.
h) Administração e assistência administrativa	h) - Executar tarefas administrativas de apoio ao SAMU 192. - Conhecer programas de informática; - Operacionalizar o APH para o SAMU regional; - Executar controle de RH, contratações, demissões e capacitações; - Executar controle de compras e abastecimento de insumos e medicamentos; - Executar e promover contratos para a operacionalização do serviço; - Promover a organização e manutenção das viaturas e bases descentralizadas; - Manter a execução das supervisões de frota, enfermagem, médica e sala de regulação;
i) Coordenação Médica, de Enfermagem, de frota e da central de regulação.	i) - Liderar as equipes sob sua responsabilidade direta, visando o atendimento adequado ao usuário; - Ter conhecimento e domínio em informática; - Executar tarefas técnicas e administrativas de apoio à Coordenação Geral do SAMU 192; - Executar supervisão técnico-operacional nas áreas de competência para operacionalização do serviço; - Manter bancos de dados e registros legíveis das ações executadas pelas equipes técnicas e administrativas, conforme competência da coordenação; - Ser o responsável técnico do serviço junto ao respectivo conselho de classe; - Garantir que as equipes sob sua coordenação cumprir com o estabelecido no Manual de Rotinas Operacionais SAMU 192.
j) - Núcleo de Educação em Urgência - NEU.	j) Coordenar a elaboração e operacionalização do Plano de Educação Permanente para o SAMU Regional.
k) Sistema de Gestão (TI)	k) Deverá implantar e utilizar “software” de gestão operacional na Central de Regulação Médica do SAMU 192 que integre as fases de identificação, regulação e despacho dos

CONSORCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO ALTO VALE DO PARAÍBA

I) Certificações obtidas	atendimentos. Gerar e analisar relatórios emitidos através do “software” de gestão operacional da Central de Regulação Médica. I) Deverá manter a certificação adquirida até o momento.
--------------------------	---

QUADRO – 2 – METAS QUALITATIVAS ESPECÍFICAS COM INDICADORES DE DESEMPENHO:

Dimensão	Indicador	Objetivo	Métrica	Parâmetro	Evidência	Periodicidade	Meta
Estrutura	Cumprimento mensal do plano de manutenção preventiva da frota.	Assegurar a disponibilidade e a segurança operacional das viaturas da frota ativa.	Percentual de viaturas com manutenção preventiva executada e comprovada por checklist técnico completo.	Número de viaturas com manutenção preventiva realizada no período, com relatório individualizado e checklist integralmente preenchido / número total de viaturas da frota ativa.	Relatório detalhado, assinado pelo coordenador de frota, baseado no checklist de manutenção preventiva.	Mensal	≥ 90%
Estrutura	Controle das manutenções corretivas das viaturas acima de 24h.	Controlar os motivos de baixa das viaturas com parada acima de 24 horas, para viabilizar retorno às atividades em menor tempo possível.	Acompanhamento total do número de viaturas afastadas a mais de 24 horas para manutenção corretiva, com comprovação do status, medidas de consertos necessárias e prazo de retorno às atividades.	Relatório com número mensal total de viaturas em manutenção a mais de 24 horas.	Relatório assinado pelo coordenador de frota contendo: identificação da viatura; data da baixa; diagnóstico do problema; previsão de retorno da viatura à atividade; data efetiva do retorno à atividade.	Mensal	100%
Estrutura	Identidade Visual - Bases descentralizadas, viaturas e equipe.	Assegurar que as bases descentralizadas, viaturas e equipe atendam integralmente ao padrão visual definido pelo Ministério da Saúde.	Bases descentralizadas, viaturas e equipe em conformidade com o padrão visual oficial.	Número de bases descentralizadas e viaturas em conformidade com o padrão visual oficial.	Registro fotográfico comprobatório com data, das bases descentralizadas e viaturas. Controle de disponibilização de uniformes para as equipes.	Trimestral	≥ 80%
Estrutura	Renovação, calibração e vida útil conforme tipo dos equipamentos do parque tecnológico assistencial das viaturas.	Garantir minimamente conformidade técnica, manutenção e rastreabilidade dos equipamentos assistenciais embarcados: USA: Desfibrilador, cardioversor, Monitor Multiparâmetro, Bomba de Infusão,	Revalidação de todos os equipamentos do parque tecnológico.	Relatório técnico por tipo de equipamento, contendo calibração, conformidade, vida útil.	Relatório técnico emitido pelo engenheiro clínico responsável.	Trimestral	100%

CONSORCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO ALTO VALE DO PARAÍBA

		Ventilador Mecânico e Oxímetro. USB: DEA, oxímetro e esfigmomanômetro.					
Estrutura	Condições de limpeza e segurança das Bases Descentralizadas e Central de Regulação.	Manter condições de limpeza, medidas de segurança e conforto para a equipe.	Bases descentralizadas e Central de Regulação em conformidade com higiene, segurança, equipamentos, eletrodomésticos e conforto para as equipes.	Número de bases descentralizadas e Central de Regulação em conformidade com higiene, segurança, equipamentos, eletrodomésticos e conforto para as equipes.	Registro de limpeza terminal / Registro fotográfico comprobatório com data.	Mensal	100%
Estrutura	Limpeza terminal das ambulâncias.	Assegurar que todas as ambulâncias permaneçam em condições adequadas de higiene, mediante realização de limpeza terminal com registro formal.	Percentual de ambulâncias com limpeza terminal executada e registrada no período.	Número de ambulâncias com limpeza terminal realizada e devidamente registrada no período / número total de ambulâncias no período.	Registro de limpeza terminal / Registro fotográfico comprobatório com data.	Mensal	100%
Estrutura	Disponibilidade de Unidades de Suporte Avançado.	Monitorar a capacidade plena das Unidades de Suporte Avançado.	Percentual de unidades de suporte avançado (USA).	Número de horas da viatura disponível ou empenhada / Número total de horas no mês.	Indicador com dados do software da Central de Regulação.	Mensal	≥ 80%
Estrutura	Disponibilidade de Unidades de Suporte Básico.	Monitorar a capacidade plena das Unidades de Suporte Básico.	Percentual de Unidades de Suporte Básico (USB).	Número de horas da viatura disponível ou empenhada / Número total de horas no mês.	Indicador com dados do software da Central de Regulação.	Mensal	≥ 80%
Pessoas	Saúde do colaborador - Periódicos.	Assegurar o cuidado com a saúde dos colaboradores.	Percentual de exames periódicos executados.	Número de periódicos executados / número de periódicos planejados.	Indicador / Dados Medicina do Trabalho.	Mensal	100%
Pessoas	Absenteísmo.	Monitorar a capacidade do prestador manter a moral da equipe.	Taxa de absenteísmo.	(Horas ausentes / Horas trabalhadas) x 100	Indicador Taxa de Absenteísmo.	Mensal	≤ 5%
Pessoas	Turnover.	Monitorar a capacidade do prestador manter a moral da equipe.	Índice de Turnover.	[(Admitidos + Demitidos)/2] / Colaboradores ativos	Indicador Turnover.	Mensal	≤ 5%
Pessoas	Educação continuada para equipe da Organização Social.	Realizar capacitação e educação continuada.	Percentual do programa executado.	Número de horas executadas / Número de horas planejadas (Conforme apresentação do planejamento anual ao CONSAVAP).	Identificação e assinatura do profissional responsável pela atividade, e coleta de assinatura dos participantes para caso seja solicitado evidência pelo CONSAVAP.	Mensal	≥ 90%

CONSORCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO ALTO VALE DO PARAÍBA

Social	Projetos Sociais.	Assegurar a manutenção dos projetos sociais e educativos existentes, minimamente: Projeto Samuzinho; Primeiros socorros; Simulados em Universidades, Rodovias, Shoppings e demais espaços públicos; Palestras “Quando chamar e quando não chamar o SAMU”; Relações institucionais, como: Câmaras de Vereadores e Secretarias de Saúde dos entes consorciados.	Execução das demandas dos projetos sociais encaminhados por e-mail pelo CONSAVAP à Organização Social.	Relatório mensal dos programas ativos e executados.	Relatório com registro fotográfico das ações realizadas.	Mensal	100%
Resultado	Tempo resposta Prioridade Vermelha - Nível 1 (chamado telefônico até o local).	Monitorar a capacidade de resposta do SAMU conforme prioridade Vermelha - Nível 1.	Tempo (minutos).	Horário de chegada no local menos horário da chamada telefônica de solicitação.	Indicador com dados do software da Central de Regulação.	Mensal	Vermelho - Nível 1: 80% ≤ que 20 minutos
Resultado	Tempo resposta Prioridade Laranja - Nível 2 (chamado telefônico até o local).	Monitorar a capacidade de resposta do SAMU conforme prioridade Laranja - Nível 2.	Tempo (minutos).	Horário de chegada no local menos horário da chamada telefônica de solicitação.	Indicador com dados do software da Central de Regulação.	Mensal	Laranja - Nível 2: 80% ≤ que 30 minutos
Resultado	Tempo resposta Prioridade Amarela - Nível 3 (chamado telefônico até o local).	Monitorar a capacidade de resposta do SAMU conforme prioridade Amarela - Nível 3.	Tempo (minutos).	Horário de chegada no local menos horário da chamada telefônica de solicitação.	Indicador com dados do software da Central de Regulação.	Mensal	Amarelo - Nível 3: 80% ≤ que 40 minutos
Resultado	Tempo resposta Prioridade Verde - Nível 4 (chamado telefônico até o local).	Monitorar a capacidade de resposta do SAMU conforme prioridade Verde - Nível 4.	Tempo (minutos).	Horário de chegada no local menos horário da chamada telefônica de solicitação.	Indicador com dados do software da Central de Regulação.	Mensal	Verde – Nível 4: 80% ≤ que 60 minutos
Resultado	Tempo resposta Prioridade Azul - Nível 5 (chamado telefônico até o local).	Monitorar a capacidade de resposta do SAMU conforme prioridade Azul - Nível 5.	Tempo (minutos).	Horário de chegada no local menos horário da chamada telefônica de solicitação.	Indicador com dados do software da Central de Regulação.	Mensal	Verde – Nível 5: 80% ≤ que 120 minutos
Resultado	Aceitabilidade.	Avaliar satisfação em relação ao atendimento SAMU.	Percentual de respostas ótimo e bom na avaliação pós atendimento.	Número de avaliações ótimo e bom / Número de avaliações	Indicador de Satisfação do Usuário.	Mensal	≥ 80%
Resultado	Aceitabilidade.	Avaliar satisfação em relação ao atendimento SAMU.	Percentual de reclamações via ouvidoria.	Número de reclamações / pelo total ligações recebidas.	Indicador de Satisfação do Usuário.	Mensal	≤ 0,5%
Resultado	Net Promoter Score - NPS.	Avaliar a satisfação geral da população em relação ao SAMU.	Percentual de promotores- Percentual de detratores.	Net promoter score (NPS) + (Nº de promotores/ Nº de detratores)	Indicador de Satisfação do Usuário.	Mensal	≥ 50 (Zona de qualidade)
Resultado	Acurácia de Classificação de Risco.	Avaliar a capacidade de priorização segura das ocorrências.	Percentual de congruência entre a Classificação de Risco.	Nº de classificação de risco congruente/ Nº de classificação de risco	Indicador de Acurácia da Classificação de Risco.	Mensal	≥ 80% de congruência

CONSORCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO ALTO VALE DO PARAÍBA

Resultado	Manutenção de Certificações já obtidas.	Manter a qualidade do serviço prestado.	Certificações nacionais e internacionais.	Habilitação, Qualificação, Certificação por auditoria independente.	Certidões das qualificações válidas.	Trimestral	100%
Resultado	Qualificação do SAMU Alto Vale do Paraíba pelo Ministério da Saúde.	Disponibilizar dados acerca de informações solicitadas via ofício pelo CONSAVAP.	Cumprimento do prazo de entrega das informações.	Disponibilizar dados acerca de informações solicitadas via ofício pelo CONSAVAP.	Disponibilização dos arquivos solicitados via ofício para composição da qualificação do serviço, com entrega protocolada.	A cada 2 anos	100%
Resultado	Relatório Descritivo Analítico - RDA.	Disponibilizar dados acerca de informações solicitadas via ofício pelo CONSAVAP.	Cumprimento do prazo de entrega das informações.	Disponibilizar dados acerca de informações solicitadas via ofício pelo CONSAVAP.	Disponibilização dos arquivos solicitados via ofício para composição da qualificação do serviço, com entrega protocolada.	A cada 6 meses	100%
Resultado	Relatório de Produção por CNES.	Disponibilizar para as Secretarias de Saúde dos municípios consorciados, arquivo com produção por CNES para imputação de dados por parte das prefeituras no SIA/SUS.	Cumprimento do prazo de entrega das informações.	Disponibilizar dados acerca de informações solicitadas diretamente para as Secretarias de Saúde.	Data do e-mail com arquivo anexado.	Mensal	100%
Resultado	Articulação Interna.	Garantir comitês ativos.	Percentual de comitês ativos.	Comitês ativos / Planejados (Ética médica, Ética enfermagem, Prontuário, óbito, farmácia).	Lista de presença das reuniões realizadas.	Trimestral	100%

CÁLCULO DA PONTUAÇÃO

DIMENSÃO	PESO	QTDE METAS	PONTUAÇÃO MÁXIMA DE CADA DIMENSÃO
Social	1	1	1
Pessoas	2	4	8
Estrutura	3	8	24
Resultado	4	14	56
TOTAL			89

QUADRO DE REFERÊNCIA DA PONTUAÇÃO MENSAL	
TOTAL 89 PONTOS	
≥ 80 pontos	Sem desconto
72 a 79 pontos	5% de desconto
64 a 71 pontos	10% de desconto
≤ 63 pontos	15 % de desconto

Observação 1: As penalidades de descontos previstas no quadro acima serão aplicadas sobre a 10ª (décima) parte do repasse mensal, seguindo a seguinte fórmula: Valor do repasse mensal /10 x (porcentagem da penalidade) = Valor de desconto (penalidade).

Observação 2: As penalidades de descontos previstas no quadro acima estão previstas, também, na minuta do Contrato de Gestão (Anexo XI) do Edital de Chamamento Público nº 001/2026.

Observação 3 – O Chamamento Público nº 001/2026 não define metas quantitativas, haja vista o SAMU representa um serviço de PRONTIDÃO, com estruturas (bases descentralizadas, Central de Regulação, Ambulâncias, Pessoal, Administrativo), definidas pelas Portarias do Ministério da Saúde, mencionadas no Termo de Referência e com aproximadamente 80% de custo fixo. As metas quantitativas, caso exigidas na Prestação de Contas, serão utilizadas única e exclusivamente para acompanhamentos estatísticos.

São José dos Campos, 15 de julho de 2026.

HELOISA ANTUNES DE FARIA SANTOS

PRESIDENTE DO CONSAVAP

MYRIAM ALCKMIN RAMOS NOGUEIRA

SECRETÁRIA EXECUTIVA DO CONSAVAP