

# SPDM – ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS  
SAMU SANTA CATARINA  
CONTRATO DE GESTÃO 002/2012  
ANO DE 2012  
CNPJ 61.699.567/0039-65**





SPDM - Associação Paulista Para o Desenvolvimento da Medicina  
Programa de Atenção Integral à Saúde - PAIS  
Organização Social de Saúde  
Santa Catarina - SAMU

---



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS**  
**SAMU SANTA CATARINA**  
**ANO DE 2012**  
**CONTRATO DE GESTÃO – 02/2012**  
**CNPJ: 61.699.567/0039-65**



## SUMÁRIO

### Introdução

#### 1 - Indicadores de Produção e Serviço

##### 1.1 - Número de Chamadas

##### 1.2 - Atendimento com USA/USB

#### 2. Indicadores de Qualidade

##### 2.1 Indicador de Tempo Resposta

##### 2.2 Indicador de Tempo de Regulação

##### 2.3 - Atenção ao Usuário

##### 2.3.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

##### 2.3.2 Pesquisa de Satisfação

##### 2.3.3 Educação ao usuário

##### 2.4 Capacitação de Pessoal



## Introdução

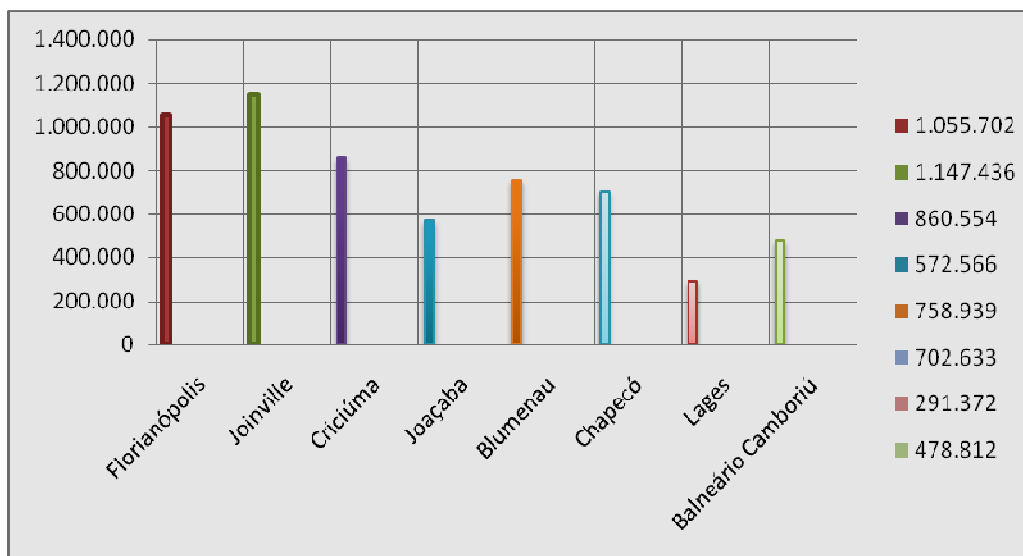
A SPDM-PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina/ Programa de Atenção Integral à Saúde apresenta neste Relatório Anual 2012, as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, conforme o Contrato de Gestão firmado com a Secretaria de Estado da Saúde, seguindo as exigências contratuais, as diretrizes da Política Nacional de Atenção às urgências e a legislação pertinente aos Serviços de Atenção às Urgências (Postaria GM MS 2048/02, Portaria GM MS 1863/03, Portaria GM MS 1864/03, Portaria GM MS 1600/11, Portaria GM MS 2026/11, Plano Estadual de Atenção às Urgências – componente móvel).

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) foi implantado no Estado de Santa Catarina, baseado nas portarias 2048 de novembro de 2002, 1863 e 1864 de setembro de 2003 e através de uma ampla parceria entre a Secretaria de Estado da Saúde e o COSEMS-SC (Conselho de Secretários Municipais de Saúde de SC), viabilizou-se a proposta do Ministério da Saúde para o Estado de Santa Catarina.

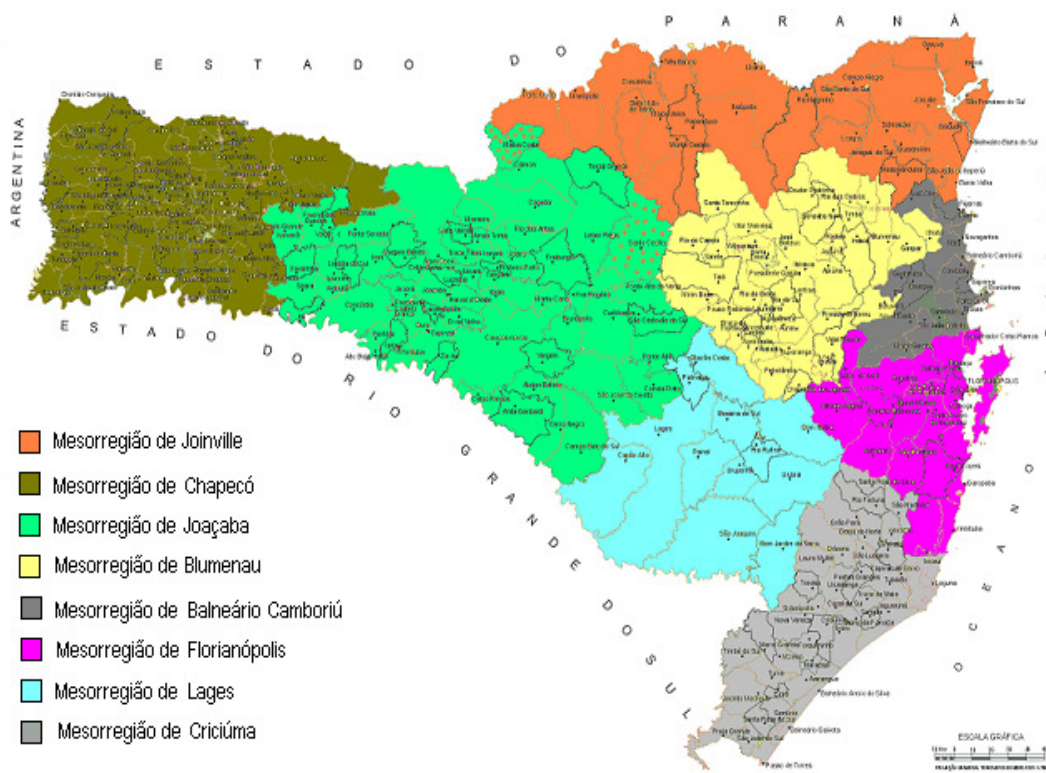
O SAMU-SC atende todos os 293 municípios do Estado distribuídos em 8 mesorregiões, cada qual com sua Central de Regulação. Essas Centrais estão localizadas nos municípios de: Florianópolis, Balneário Camboriú, Blumenau, Joinville, Criciúma, Lages, Joaçaba e Chapecó.

Com uma população de 5.868.014 habitantes, segue gráfico de distribuição da população por mesorregião.

**Gráfico 1: População por Mesorregiões do Estado de Santa Catarina**



**Figura 1: Mapa das Mesorregiões com Divisão por Municípios**



Para os todos os atendimentos gerados com necessidade de transporte o SAMU dispõe de:



- 23 USAs – Unidades de Suporte Avançado (UTIs móveis), usadas em casos mais graves;
- 99 USBs – Unidades de Suporte Básico;
- 04 VIRs - Veículo de intervenção rápida que são viaturas 4x4 (geralmente pickups ou SUV) compostas por equipe médica e material para suporte avançado de vida, mais ágeis e com capacidade de acessar locais de difícil trânsito, onde a ambulância normal poderia demorar a chegar, disponíveis em Florianópolis, Lages, Joinville e Blumenau.
- 01 HELICÓPTERO de Suporte Avançado de Vida com convênio com o Corpo de Bombeiros em Florianópolis.

**Tabela 1: Tabela demonstrativa da distribuição por tipo de ambulâncias no Estado**

ABRANGÊNCIA - UNIDADES REGIONAIS								
DISTRIBUIÇÃO DE AMBULÂNCIAS NO ESTADO DE SC								
	MUNICÍPIO	USB	USA		MUNICÍPIO	USB	USA	
	Mesorregião de <b>FLORIANÓPOLIS</b> População: 1.055.702	Florianópolis	4		3	Mesorregião de <b>BLUMENAU</b> População: 758.939	Blumenau	3
São José		2	1	Rio do Sul	1		1	
Palhoça		2		Ibirama	1			
Biguaçu		1		Indaial	1			
Rancho Queimado		1		Timbó	1			
Santo Amaro		1		Ituporanga	1			
Tijucas		1		Taió	1			
Garopaba		1		Pomerode	1			
Nova Trento		1		Gaspar	1			
São Bonifácio		1		Ascurra	1			
Águas Mornas		1		Witmarsun	1			
Alfredo Wagner		1						
<b>TOTAL</b>			<b>17</b>	<b>4</b>	<b>TOTAL</b>			<b>13</b>
	MUNICÍPIO	USB	USA		MUNICÍPIO	USB	USA	
	Mesorregião de <b>JOINVILLE</b> População: 1.147.436	Joinville	4		1	Mesorregião de <b>CRICIÚMA</b> População: 860.554	Criciúma	1
Guaramirim		1		Tubarão	1		1	
Jaraguá do Sul		1	1	Araranguá			1	
Mafra			1	Siderópolis	1			
Rio Negrinho		1		Morro da Fumaça	1			
Canoinhas		1	1	Santa Rosa Sul	1			
São Francisco do Sul		1		Laguna	1			
Itaiópolis		1		Braço do Norte	1			
Irineópolis		1		Turvo	1			
São Bento do Sul		1		Lauro Muller	1			
Porto União		1		Orleans	1			
Itapoá		1		Imbituba	1			
				Forquilha	1			
			Meleiro	1				
			Sombrio	1				
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>4</b>	<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>3</b>	



	MUNICÍPIO	USB	USA		MUNICÍPIO	USB	USA
	Mesorregião de <b>CHAPECÓ</b> População: 702.633	Chapecó	2		1	Mesorregião de BALN. <b>CAMBORIÚ</b> População: 478.812	Baln. Camboriu
Xanxerê		1	1	Brusque	1		
São Miguel Doeste		1	1	Camboriu	1		
Maravilha		1		Bombinhas	1		
São Lourenço do Oeste		1		Itajai	1		1
Palmitos		1		Itapema	1		
Ponte Serrada		1		Navegantes	1		
Dionísio Cerqueira		1					
Quilombo		1					
Itapiranga		1					
Santa Helena		1					
Saudades		1					
São Carlos		1					
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>3</b>	<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>2</b>
Mesorregião de <b>LAGES</b> População: 291.372	MUNICÍPIO	USB	USA	Mesorregião de <b>JOAÇABA</b> População: 572.566	MUNICÍPIO	USB	USA
	Lages	2	1		Joaçaba	1	1
	São Joaquim	1	1		Curitibanos	1	1
	Campo Belo Sul	1			Campos Novos	1	
	Otacílio Costa	1			Iomerê	1	
	Bocaina do Sul	1			Concórdia	1	
	Correia Pinto	1			Videira	1	
	Bom Retiro	1			Fraiburgo	1	
					Seara	1	
					Jaborá	1	
					Tangará	1	
					Santa Cecília	1	
					Caçador		1
			Matos Costa	1			
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>3</b>

Na apresentação realizada a seguir, são considerados os resultados obtidos à partir de agosto de 2012, data de início do contrato de gestão da SPDM/PAIS

## INDICADORES DE PRODUÇÃO E QUALIDADE

Para a avaliação e apresentação dos indicadores de produção e qualidade do SAMU SC tem-se como referência os indicadores propostos pelo Contrato de Gestão 002/2012

Os resultados que serão apresentados foram obtidos através de acesso aos sistemas e banco de dados eletrônicos do CRSAMU, software desenvolvido pela SPDM-SC, bem como nos relatórios de execução de atividades nas centrais de regulação e outros setores envolvidos neste processo.



## 1 - Indicadores de Produção e Serviço

Os indicadores de produção e serviço compreendem duas atividades assistenciais: número de chamadas recebidas que se caracterizam pela ativação do serviço pelo 192 e os atendimentos prestados com USA, USB e Helicóptero, os quais referem-se à rotina do atendimento oferecidos aos usuários.

### 1.1 - Número de Chamadas

O indicador de Número de Chamadas é caracterizado através da ativação do serviço pelo telefone 192, ou seja, todas as ligações recebidas que geraram de alguma forma um atendimento médico.

A meta proposta é de 23.000 (+/-15%) atendimentos/mês, totalizando 115.000 chamadas por no período de agosto a dezembro de 2012.

A tabela 2 demonstra o resultado obtido no período de agosto a dezembro de 2012 de acordo com cada Central de Regulação.

**Tabela 02: Números de Chamadas recebidas distribuídas entre as 8 (oito) Centrais de Regulação no período agosto a dezembro de 2012**

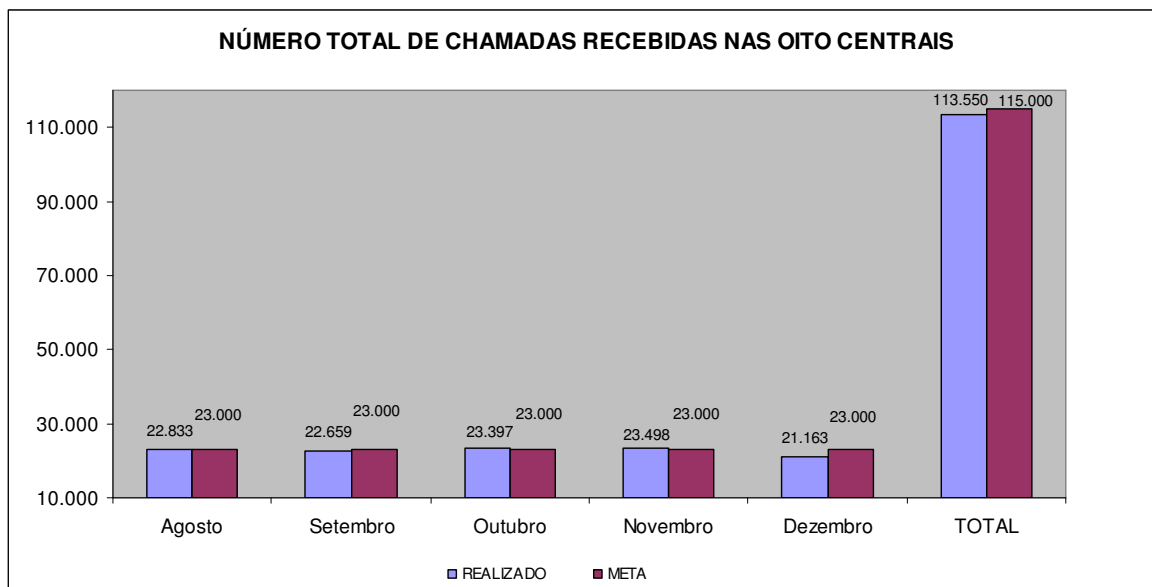
Central de Regulação	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
CR Blumenau	3.050	3.104	3.421	3.293	2.231	15.099
CR Balneário Camboriú	2.946	3.001	3.023	3.103	2.793	14.866
CR Criciúma	2.565	2.564	2.345	2.899	2.970	13.343
CR Florianópolis	5.022	5.095	5.327	5.254	4.876	25.574
CR Lages	2.130	2.075	2.114	2.055	1.975	10.349
CR Joaçaba	1.738	1.605	1.808	1.701	1.642	8.494
CR Joinville	3.900	3.660	3.935	3.617	3.204	18.316
CR Chapecó	1.482	1.555	1.424	1.576	1.472	7.509
<b>TOTAL</b>	<b>22.833</b>	<b>22.659</b>	<b>23.397</b>	<b>23.498</b>	<b>21.163</b>	<b>113.550</b>

Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

O gráfico 2 mostra o demonstrativo total de ligações recebidas em comparação com a meta estipulada pelo Contrato de Gestão 002/2012.



**Gráfico 02: Demonstrativo do número total de chamadas recebidas no 192 nas 8 (oito) Centrais de Regulação**



Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

De acordo com o apresentado e considerando a meta prevista para o indicador de Número de Chamadas, no período avaliado houve um déficit de 1450 chamadas. Avaliando os resultados por mês, percebemos um aumento no número de chamadas entre os meses de agosto e novembro com uma queda no mês de dezembro.

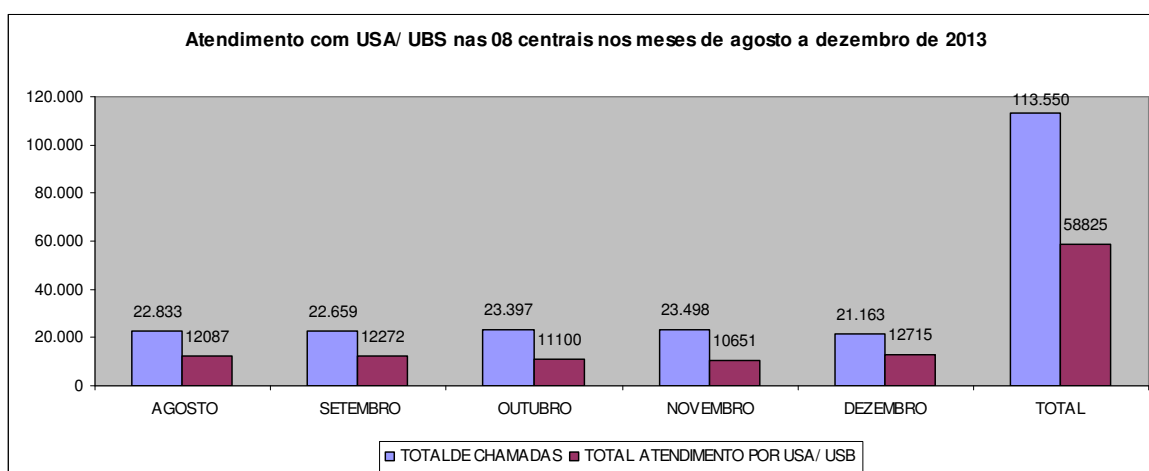
Constata-se que as medidas administrativas adotadas, monitoramento do processo de trabalho e implantação do novo sistema de registro têm contribuído para melhores resultados em todas as Centrais de Regulação, bem como, espera-se um aumento gradativo de chamadas em função das ações desenvolvidas junto às escolas e unidades de saúde, descritas posteriormente neste relatório.

### 1.2 - Atendimento com USA/USB

O indicador de Atendimento com USA/USB ou helicóptero é o indicador caracterizado pelo acionamento da equipe e seqüencialmente sua saída da base, tendo como parâmetro mínimo 50% das chamadas resultando em ativação de recurso. A meta proposta é de 1 (um) atendimento com USA, USB ou helicóptero a cada 2 (duas) chamadas.

O Gráfico 03 a seguir demonstra o resultado referente aos atendimentos de USA/USB ou helicóptero distribuído por central de regulação e variação de percentual de cumprimento da meta.

**Gráfico 03: Atendimento com USA/USB distribuído por Central de Regulação nos meses de novembro e dezembro/2012 e janeiro/2013**



Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

A elaboração do resultado final se dá a partir da relação entre o número de saídas realizadas com USA/USB e helicóptero e o número de chamadas recebidas pelo 192 que geraram atendimento (multiplicada por 100).

Observa-se pelo gráfico 03, que o índice de execução das metas pactuadas atingiu 51,8% no período de agosto a dezembro de 2012, estando dentro do previsto no Contrato de Gestão para o SAMU SC.

Ainda destacamos, que com a melhora da qualidade das regulações médicas, o que tem sido evidenciada nas capacitações e treinamentos realizados, tornando a regulação médica mais resolutiva, e por uma menor rotatividade de profissionais médicos, a tendência é que o envio de viaturas atinja índices cada vez menores, desafogando as emergências dos grandes hospitais e de referência, hoje superlotados. Acreditamos, portanto, que este indicador necessite ser revisto objetivando sua adequação a esta nova realidade.



## 2 - Indicadores de Qualidade

Os indicadores de qualidade estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários do serviço, demonstrando os aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho do trabalho que vem sendo desenvolvido.

Os indicadores de qualidade, de acordo com o Contrato de Gestão, correspondem à análise do Tempo-Resposta (J9) para a entrada da equipe na ambulância e saída da base, ao Tempo Médio Total da Regulação do Caso, aos serviços de Atenção ao Usuário e a Capacitação de Pessoal.

Segue o acompanhamento dos indicadores de qualidade propostos para os meses em análise.

### 2.1 Indicador de Tempo Resposta

O indicador de Tempo Resposta é caracterizado pelo tempo entre o acionamento do Radio Operador (RO) até o J9 (horário de saída da ambulância para atendimento) da equipe completa, de todas as ocorrências classificadas como código 1.

A meta estabelecida no Contrato de Gestão para este indicador é de tempo médio igual ou inferior a 60 segundos.

Destacamos que foram realizados treinamentos e diversas orientações aos funcionários das Centrais de Regulação quanto à forma correta de registro e ainda sobre a importância deste registro para fins de planejamento.

Porém, ressaltamos que no momento temos duas formas de registrar este indicador de Tempo Resposta (J9): através do contato da equipe com a central informando o deslocamento da viatura e o registro pelo sistema de geoprocessamento.

Sendo assim, evidenciamos duas dificuldades. A primeira é que várias USAs ficam baseadas em locais em que não há contato com a central de regulação via radio (USA Canoinhas, USA Mafra, USA São Joaquim, USA São Miguel do Oeste, USA Rio do Sul, USA Tubarão, USA Caçador, USA Curitibaanos, entre outras). Nestes casos, a equipe necessita fazer contato com a central de regulação via telefone celular, e este contato na maioria das vezes tem um tempo demorado, por dificuldade de sinal ou número ocupado. E, assim o RO registra o horário do contato, que nem sempre é o horário correto do deslocamento.



Além disso, o sistema de geoprocessamento também depende de sinal de celular para enviar os dados para a central, assim o RO acaba registrando os horários manualmente. Além disso, o sistema de geoprocessamento marca uma área circular em torno da base, pois o sistema de localização por satélites pode errar na localização exata em alguns metros. Esta área circular em torno da base tem o diâmetro de cerca de 50 metros, e somente quando a viatura sai desta área é que o sistema de geoprocessamento acusa o deslocamento. Por exemplo, se houver um semáforo ou congestionamento na área da base, o deslocamento será acusado após alguns minutos, alterando os dados estatísticos.

Ainda, algumas situações específicas podem alterar o tempo de deslocamento da equipe em código 1: equipe realizando limpeza terminal ou limpeza concorrente, equipe no hospital finalizando a entrega de paciente, membro da equipe em necessidades fisiológicas básicas, etc.

Ressaltamos que a determinação deste tempo a ser cumprido de acordo com o Contrato de Gestão foi aleatória, pois nenhuma Portaria Ministerial ou trabalho científico cita este parâmetro. Importante salientar que a SPDM/PAIS solicitou junto à SES a alteração deste indicador.

Para que este parâmetro seja o menor possível, cada tempo é importante (o tempo de atendimento do TARM, o tempo de passagem da ligação ao médico regulador, o tempo de regulação médica e o tempo do RO para acionar a equipe). Cada um desses tempos necessitam de ações específicas para que sejam reduzidos (capacitação dos profissionais, um bom sistema operacional, análise das situações pontuais para correção, conscientização de todos na equipe, medidas administrativas). Todas estas ações estão sendo implementadas e na grande maioria já executadas pela SPDM.

Porém, não temos governabilidade sobre as questões relatadas no que se refere ao sinal de rádio ou celular, que impactam diretamente no tempo registrado.

## **2.2 Indicador de Tempo de Regulação**

O indicador do Tempo de Regulação se caracteriza pelo tempo médio obtido desde a entrada da ligação, definição do grau de urgência e o recurso necessário para atendimento pelo médico regulador e o acionamento do recurso pelo Rádio Operador ou encerramento da ligação pelo médico regulador. A meta é manter o tempo médio total de regulação menor ou igual a 5 (cinco) minutos. É apresentado na tabela 03 o tempo médio de regulação nas oito Centrais de Regulação no período de agosto a dezembro de 2012:



**Tabela 03: Tempo médio de Regulação nas oito Centrais de Regulação no período de agosto a dezembro de 2012**

Central de Regulação	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	MÉDIA POR MESORREGIÃO
CR Blumenau	04:03:13	00:21:52	00:14:05	00:03:03	00:03:57	00:57:14
CR Balneário Camboriú	00:18:03	00:25:35	00:21:35	00:03:45	00:04:00	00:14:36
CR Criciúma	00:25:14	00:27:55	00:25:32	00:02:58	00:03:31	00:17:02
CR Florianópolis	07:22:44	08:57:46	00:07:30	00:02:48	00:03:14	03:18:48
CR Lages	00:20:54	00:15:42	00:20:11	00:03:33	00:03:54	00:12:51
CR Joaçaba	19:27:38	17:56:00	15:32:51	00:03:23	00:03:32	10:36:41
CR Joinville	01:05:05	00:51:29	00:14:42	00:03:32	00:03:51	00:27:44
CR Chapecó	00:11:23	12:09:45	00:05:16	00:02:54	00:03:32	02:30:34
<b>Média Mensal</b>	<b>04:09:17</b>	<b>05:10:46</b>	<b>02:10:13</b>	<b>00:03:15</b>	<b>00:03:41</b>	<b>02:19:26</b>

Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

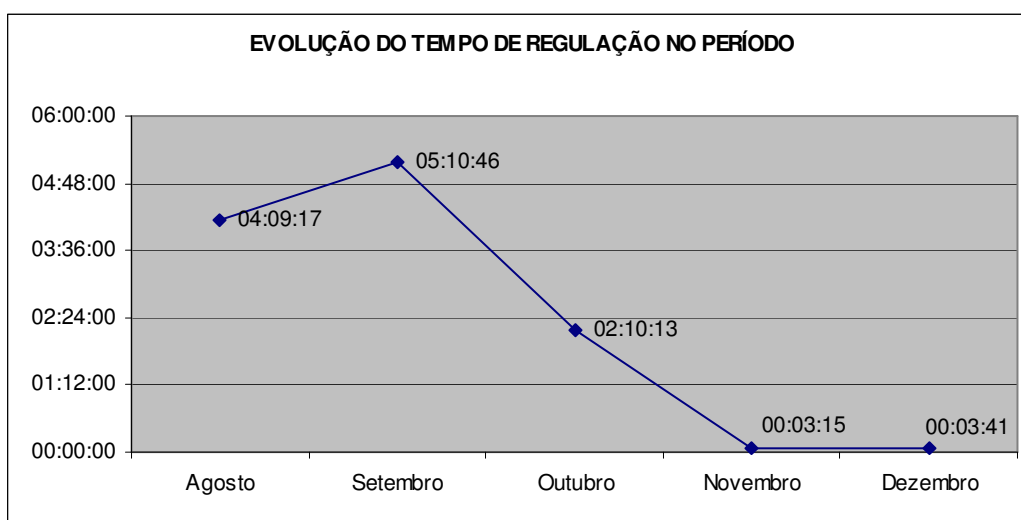
Conforme demonstra a tabela 03 a SPDM vem alcançando a meta estabelecida no Contrato de Gestão, isto resulta da implantação e aprimoramento de um novo sistema de regulação – CRSAMU -, treinamentos com médicos reguladores, TARMS e rádio operadores, análises diárias dos relatórios de atendimentos realizados e ligações recebidas, envio de CI's operacionais e reuniões com coordenadores regionais apresentando os problemas identificados quanto ao tempo de regulação pontuais de cada Central.

Com a participação de todos os funcionários envolvidos diretamente com o sistema de regulação, buscou-se a resolução do problema evidenciado e conseqüentemente a qualificação do serviço.

As Portarias Ministeriais prevêem um tempo de atendimento entre 1 e 2 minutos para o TARM e 1 a 2 minutos até a decisão médica. Portanto, o tempo médio total entre a ligação para o SAMU 192 e a decisão médica de no máximo 5 minutos é absolutamente factível e vem sendo executado com êxito.

O gráfico 04 apresenta a evolução do indicador de Tempo de Regulação em comparativo com o primeiro e segundo trimestre de execução do Contrato de Gestão.

#### Gráfico 04: Evolução do Tempo de Regulação



Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

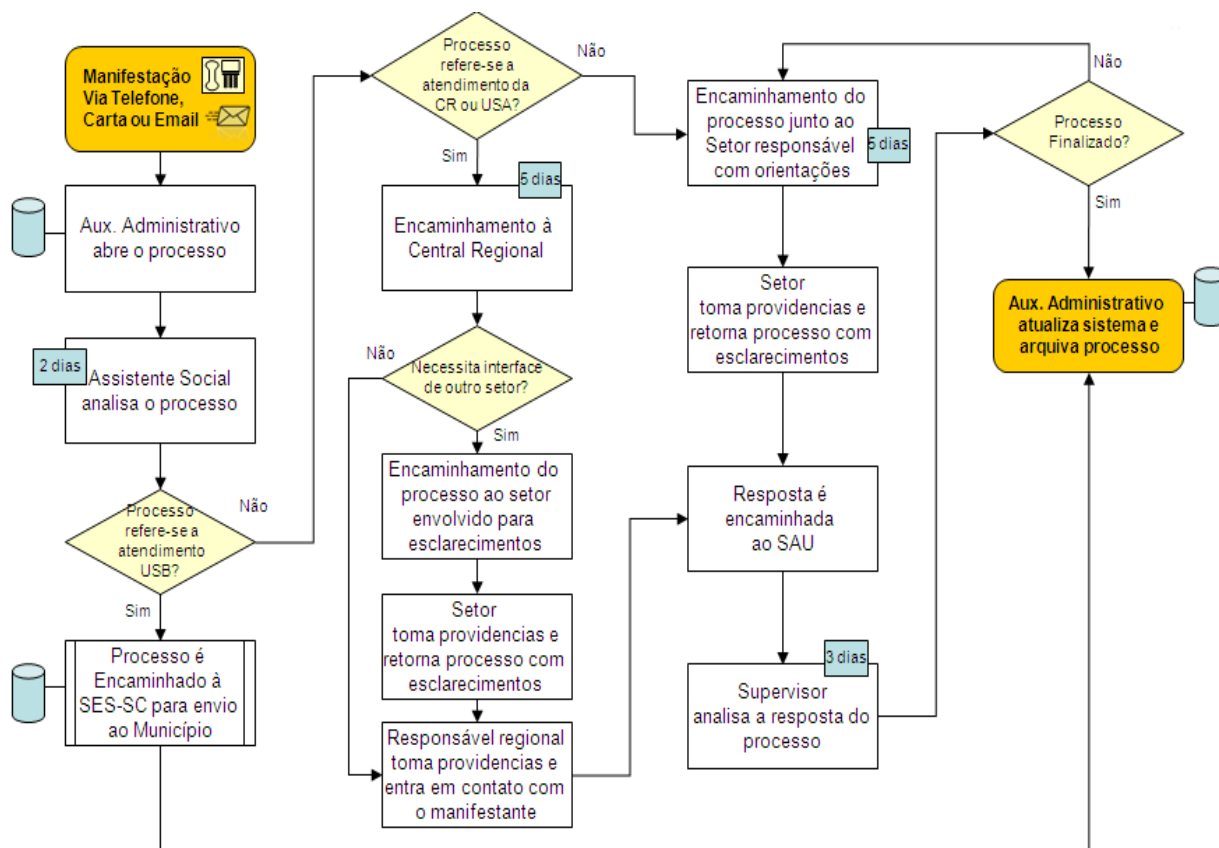
### 2.3 - Atenção ao Usuário

O indicador de atenção ao usuário tem como principal objetivo a melhora do atendimento prestado pelo SAMU junto à população. A SPDM em seu primeiro trimestre de contrato de gestão propôs um projeto de atenção ao usuário com três vertentes prioritárias objetivando esclarecer e informar a população sobre o uso adequado do serviço, o que vem sendo desenvolvido com grande êxito nestes meses subseqüentes de execução do Contrato.

#### 2.3.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Os usuários do SAMU SC têm se manifestado através do e-mail, criado especificamente para este fim: [sau.samusc@spdm-pais.org.br](mailto:sau.samusc@spdm-pais.org.br) e/ou através da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Santa Catarina, pelo telefone 0800 482 800.

Figura 02: Fluxograma SAU SPDM-PAIS SAMU SC



Fonte: Diretoria de Planejamento e Informação em Saúde SPDM/PAIS - Atualizado em 06/11/2012

A tabela 04 demonstra que o índice de execução da meta pactuada atingiu 100%, ultrapassando a meta de 80%.



**Tabela 04: Demonstrativo de manifestações recebidas e resolvidas no período de novembro e dezembro/2012**

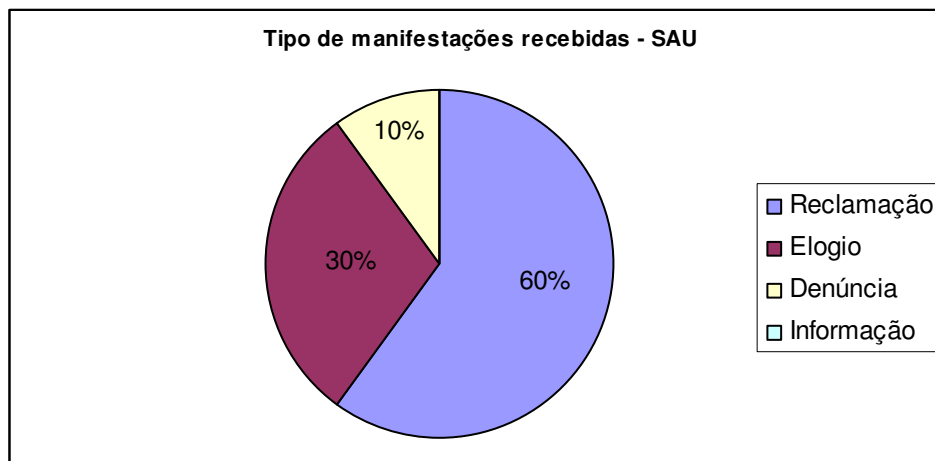
Centrais de Regulação	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS - SAU						TOTAL
	nov/12			dez/12			
	Recebidas	Concluídas	%	Recebidas	Concluídas	%	
Balneário Camboriú	0	0	0	1	1	100%	100%
Blumenau	0	0	0	1	1	100%	100%
Chapecó	0	0	0	0	0	0	100%
Criciúma	0	0	0	0	0	0	100%
Florianópolis	3	3	100%	4	4	100%	100%
Joinville	0	0	0	0	0	0	100%
Joaçaba	0	0	0	1	1	100%	100%
Lages	0	0	0	0	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

O gráfico 05 a seguir, ilustra o percentual de manifestações recebidas pelo SAU no segundo trimestre de execução do Contrato de Gestão, divididos pelos tipos de manifestações dos usuários.



**Gráfico 05: Distribuição das manifestações recebidas através do SAU no período de novembro a dezembro de 2012**



Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

A análise dos percentuais que compõe o gráfico 5 acima, indica que 60% do total de manifestações recebidas pelos usuários do SAMU, foram reclamações, 30% foram elogios e 10% foram caracterizadas como denúncias.

É importante salientar que todas as manifestações recebidas foram concluídas dentro do prazo estipulado, e todos os usuários manifestantes receberam retorno, exceto os anônimos.

Cabe ressaltar que por tratar-se de manifestação espontânea dos usuários, consideramos bastante significativo o percentual de 30% de elogios. É sabido que os Serviços de Atendimento ao Usuário são habitualmente utilizados para reclamações.

### **2.3.2 Pesquisa de Satisfação**

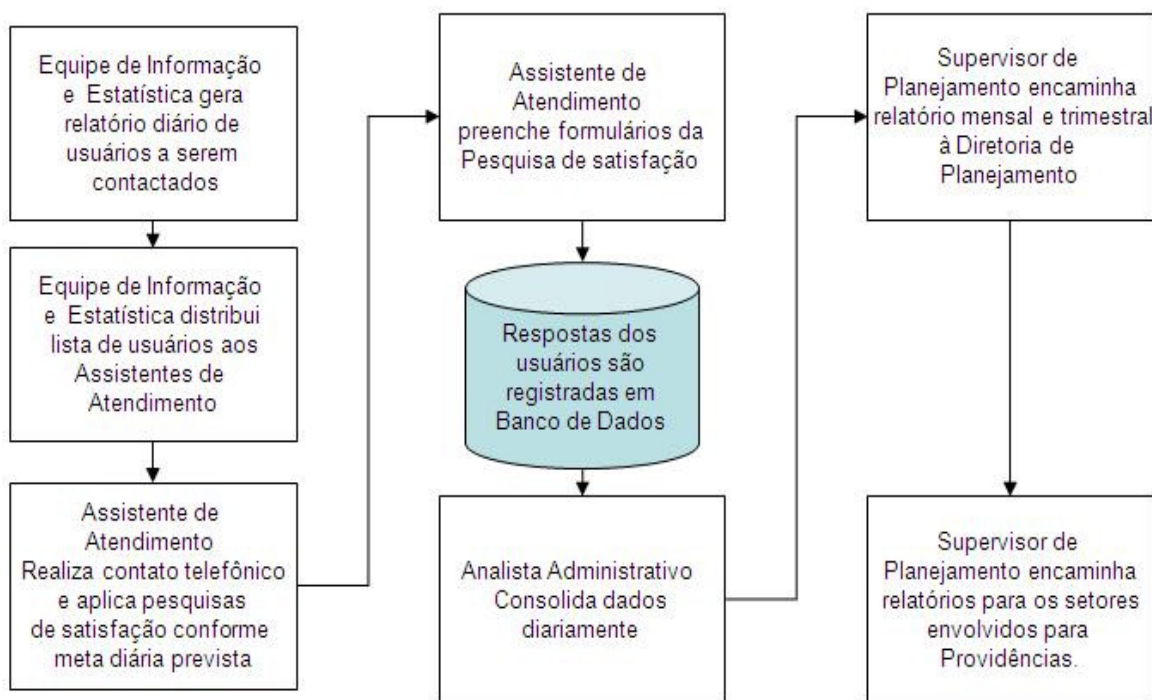
Conhecer os níveis de satisfação dos usuários constitui-se uma das prioridades de gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a seus usuários.

Nesse sentido, investigar a satisfação do usuário permite perceber o desempenho organizacional, indicando possíveis caminhos para decisões futuras.

O serviço de pesquisa de satisfação com os usuários, sejam eles solicitante do serviço, profissionais da saúde ou as próprias vítimas, teve início neste segundo trimestre de Contrato de Gestão.

A figura abaixo mostra como se dá o fluxo de coleta e registro de informações provenientes da pesquisa de satisfação.

**Figura 03: Fluxograma de Pesquisa de Satisfação do Usuário**



**Fonte: Diretoria de Planejamento e Informação em Saúde SPDM/PAIS**

Divididos por mesorregiões e conforme número de atendimentos de cada uma, os usuários foram selecionados aleatoriamente e convidados a participar de uma pesquisa de satisfação, com o objetivo de avaliar e qualificar os serviços prestados pelo SAMU SC.

O instrumento utilizado é composto de 18 questões fechadas, sendo elas 15 com relação aos atendimentos e 3 com relação ao perfil do entrevistado.

O Contrato de Gestão, que prevê 23 mil atendimentos no mês, propõe que sejam realizadas 115 entrevistas, via telefone, diariamente, totalizando 10% do total de usuários atendidos no mês.

No primeiro trimestre do contrato de gestão houve a estruturação do serviço de Pesquisa de Satisfação do Usuário que teve início em novembro de 2012.



Nos meses de novembro e dezembro de 2012, o SAMU SC recebeu 44.661 ligações/solicitações de atendimento. Foram efetuadas 8.982 para a pesquisa de satisfação dos usuários, correspondendo a 20,11% do total de ligações recebidas pelo SAMU/ SC, conforme apontado em tabela 05:

**Tabela 05: Ligações e entrevistas realizadas pela Pesquisa de Satisfação**

Mês	Total de Ligações ao SAMU/SC	Total de ligações realizadas aos Usuários	Porcentagem
nov/12	23.498	4.003	17,04%
dez/12	21.163	4.979	23,53%
<b>TOTAL</b>	<b>44.661</b>	<b>8.982</b>	<b>20,11%</b>

Analisando a tabela 05, cabe destacar:

- Total de ligações ao SAMU SC: número correspondente ao total de chamadas recebidas através do 192 em todas as Centrais de Regulação do Estado, que geraram atendimento médico.
- Total de ligações realizadas: número correspondente ao total de ligações efetuadas pelas assistentes de atendimento aos usuários do SAMU que efetuaram uma chamada para o 192 e que foram selecionados aleatoriamente através de relatório estruturado do banco de dados do sistema CRSAMU.
- Porcentagem atingida: resultado da relação entre o número de ligações recebidas pelo SAMU SC e o total de ligações realizadas (multiplicado por 100).

Destacamos a dificuldade em efetivar as entrevistas completas pois há usuários que não aceitam responder à pesquisa, usuários que não atendem ao telefone após 3 (três) tentativas de contato, usuários que estão com o seu número de telefone cadastrado no banco de dados do CRSAMU como se tivessem realizado uma ligação ao 192, mas que por algum motivo negam que a tenha feito. Neste sentido reforçamos proposta já enviada anteriormente para alteração da meta do número de ligações a serem realizadas aplicando fórmula estatísticas para extração de amostra representativa.

O nível de satisfação dos usuários foi avaliado para os seguintes requisitos: atendimento, cortesia, agilidade e compreensão do TARM; o atendimento, a cortesia e a orientação prestada ao usuário pelo Médico Regulador e; o tempo de chegada da ambulância no local da ocorrência, o atendimento prestado à vítima e a atenção dispensada pela equipe da ambulância.

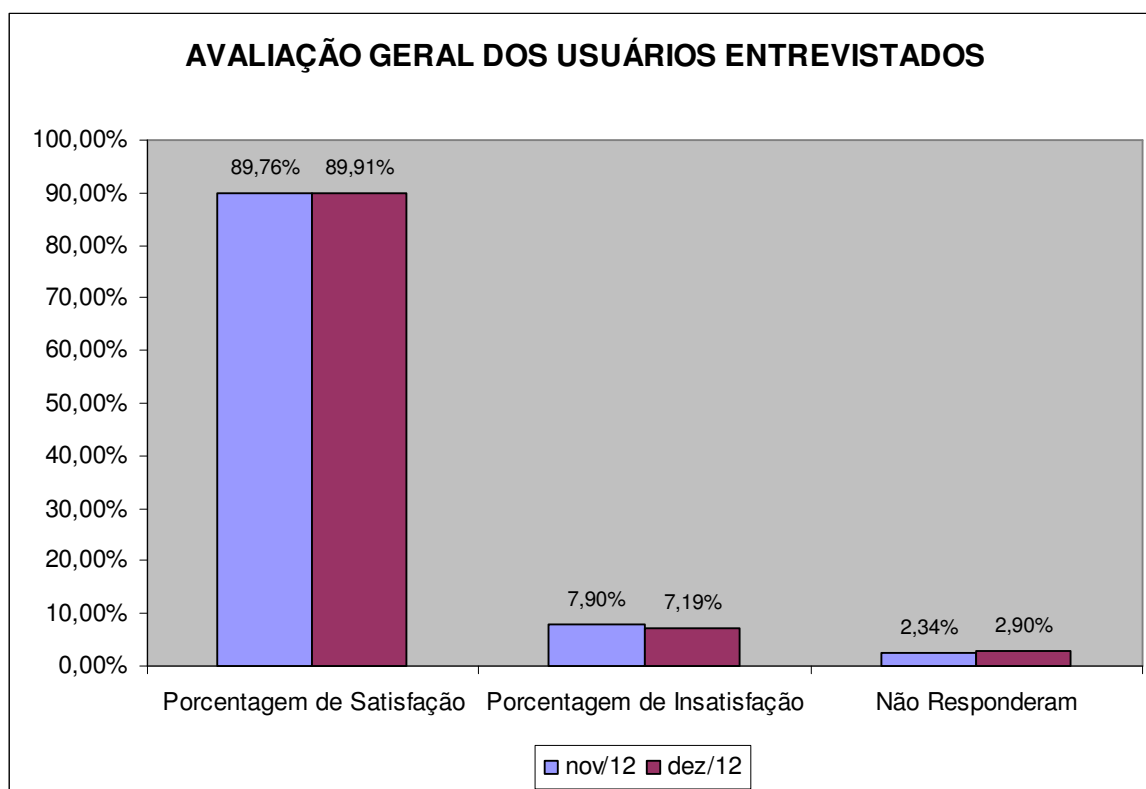
A tabela 06 mostra o grau de satisfação dos usuários pesquisados com relação ao atendimento prestado pelo TARM, médico regulador e equipe da ambulância, de uma

maneira geral. E, onde, a porcentagem do nível de satisfação corresponde às respostas dadas como ótimo ou bom, e o nível de insatisfação às respostas dadas como ruim ou péssimo.

**Tabela 06: Avaliação geral dos usuários entrevistados, de maneira geral**

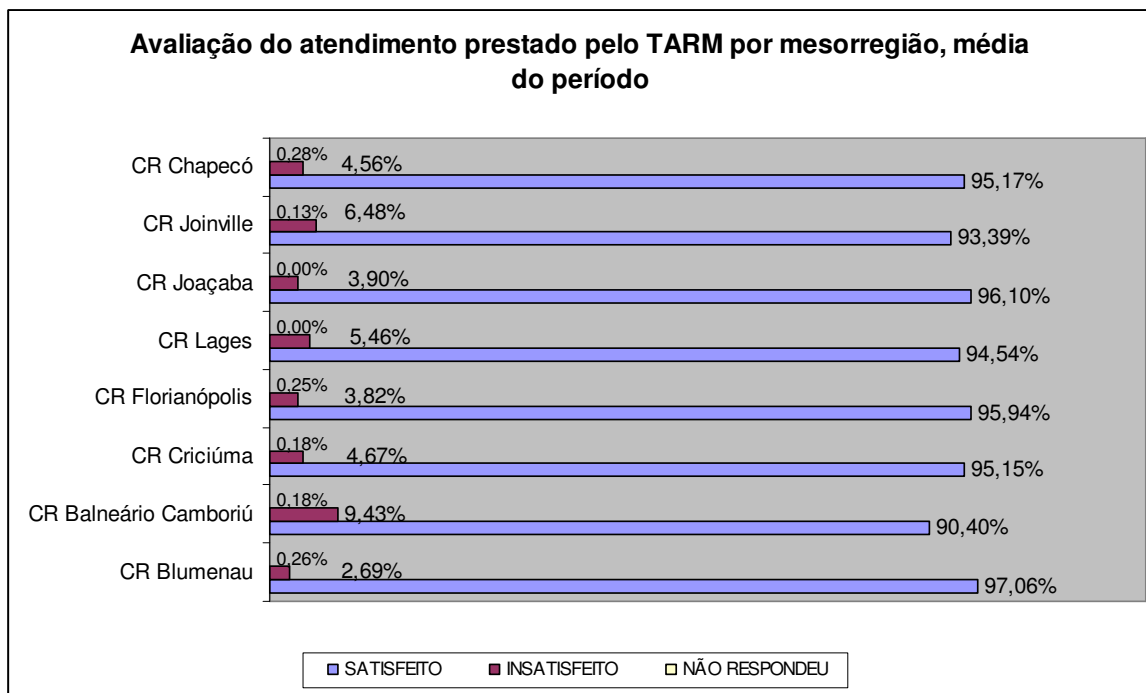
Mês	Porcentagem de Satisfação	Porcentagem de Insatisfação	Não Responderam
nov/12	89,76%	7,90%	2,34%
dez/12	89,91%	7,19%	2,90%

**Gráfico 06: Avaliação dos usuários entrevistados de maneira geral**



O gráfico 07 apresentado a seguir, demonstra a avaliação dos serviços prestados pelo TARM, de um modo geral distribuído por mesorregião.

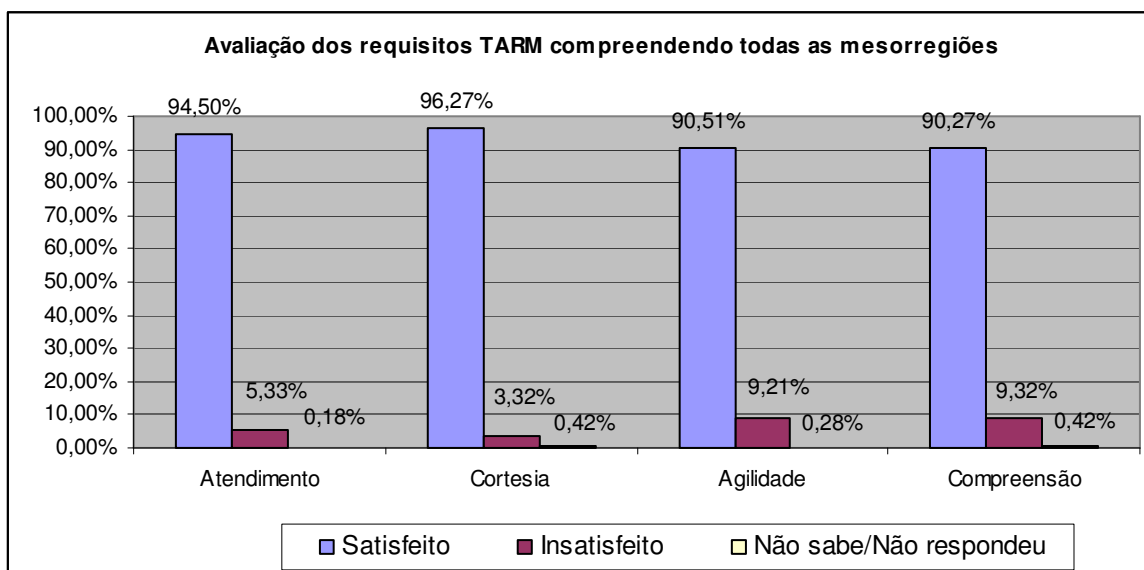
**Gráfico 07: Avaliação do atendimento prestado pelo TARM, por mesorregião**



Conforme demonstra o gráfico 07, a mesorregião de Blumenau destaca-se com maior índice de satisfação, com 97,06% dos usuários entrevistados e a mesorregião de Balneário Camboriú evidencia um índice maior de insatisfação dos usuários, porém com apenas 9,43% dos usuários entrevistados.

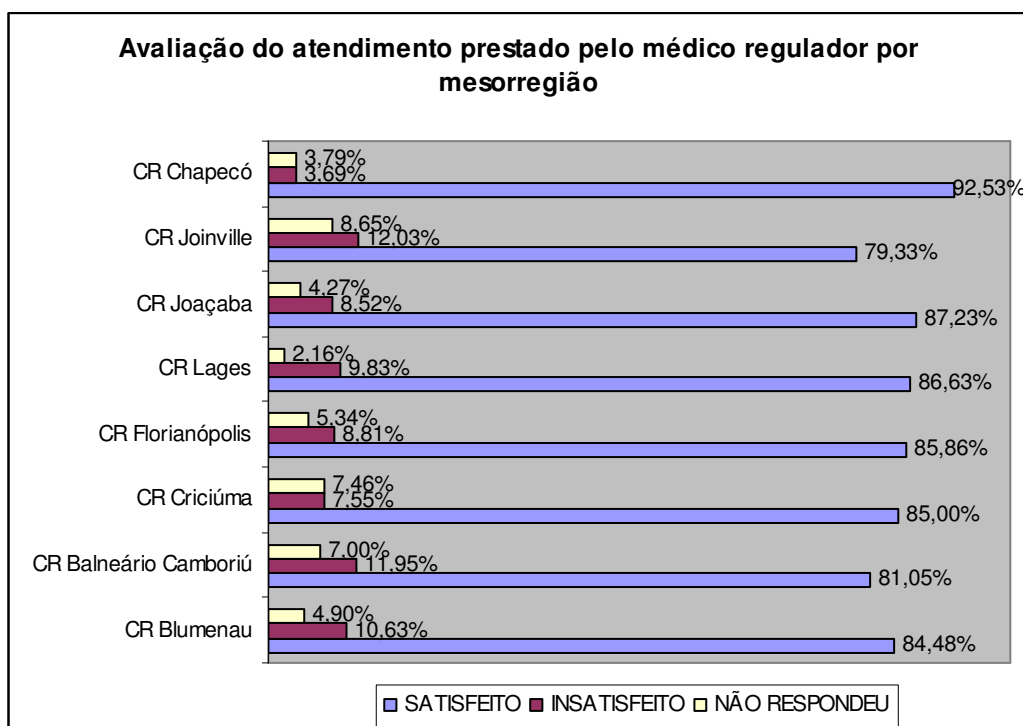
A seguir, gráfico representativo dos requisitos avaliados quanto aos serviços prestados pelo TARM: atendimento, cortesia, compreensão e agilidade.

**Gráfico 8: Avaliação requisitos TARM compreendendo todas as mesorregiões durante o período de novembro a dezembro de 2012**



O gráfico 09, apresenta a avaliação dos serviços prestados pelo médico regulador, de um modo geral distribuído por mesorregião.

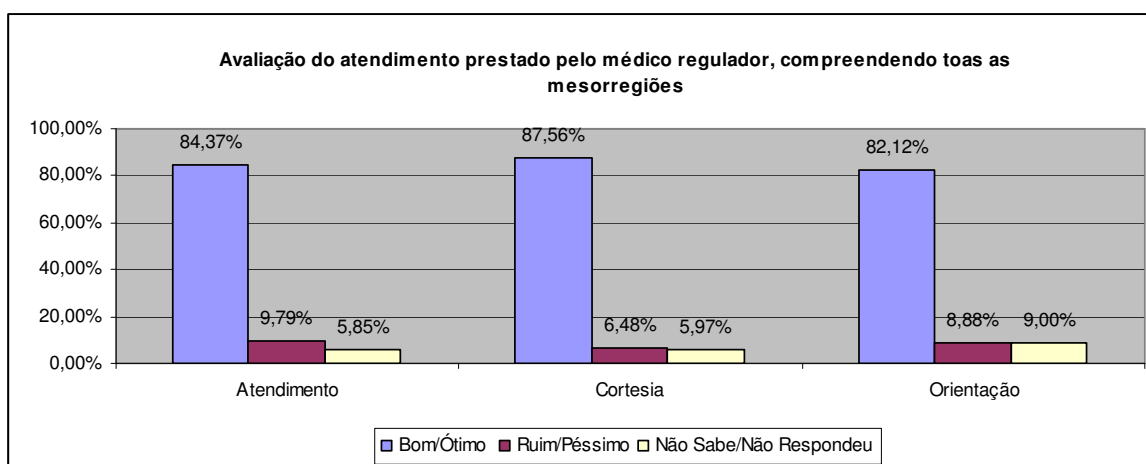
**Gráfico 9: Avaliação do atendimento prestado pelo médico regulador, por mesorregião**



Analisando o gráfico 09, cabe destacar que a mesorregião de Chapecó obteve um maior índice de satisfação, com percentual de 92,53% para *ótimo* e *bom*. A mesorregião de Joinville com percentual de 12,03%, aparece como o maior índice de insatisfação dos usuários com relação aos serviços do médico regulador.

O gráfico a seguir ilustra a avaliação dos serviços do médico regulador quanto aos requisitos: atendimento, cortesia e orientação.

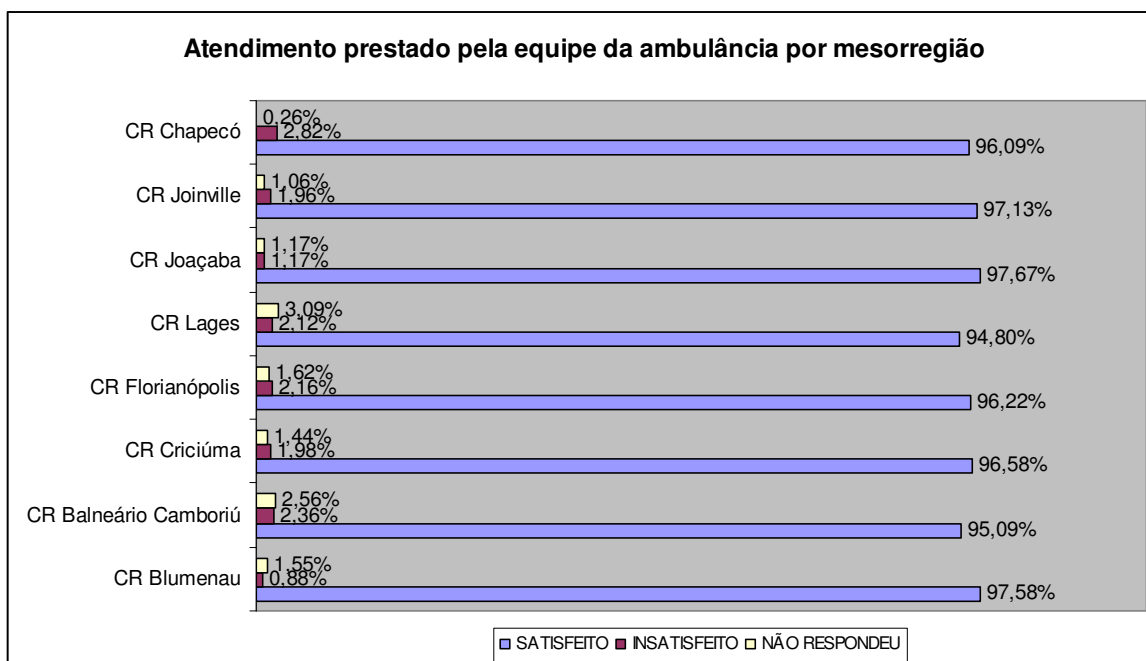
**Gráfico 10: Avaliação requisitos do médico regulador compreendendo todas as mesorregiões durante o período de novembro/2012 a janeiro/2013**



De acordo com o gráfico 10, a cortesia do médico regulador, aparece com 87,56% das avaliações satisfatórias, enquanto o atendimento aparece insatisfatório em 9,79% na opinião dos usuários entrevistados.

Os atendimentos prestados pelas equipes das ambulâncias, também foi avaliado e é apresentado de um modo geral no gráfico a seguir.

**Gráfico 11: Avaliação do atendimento prestado pela equipe da ambulância, por mesorregião**

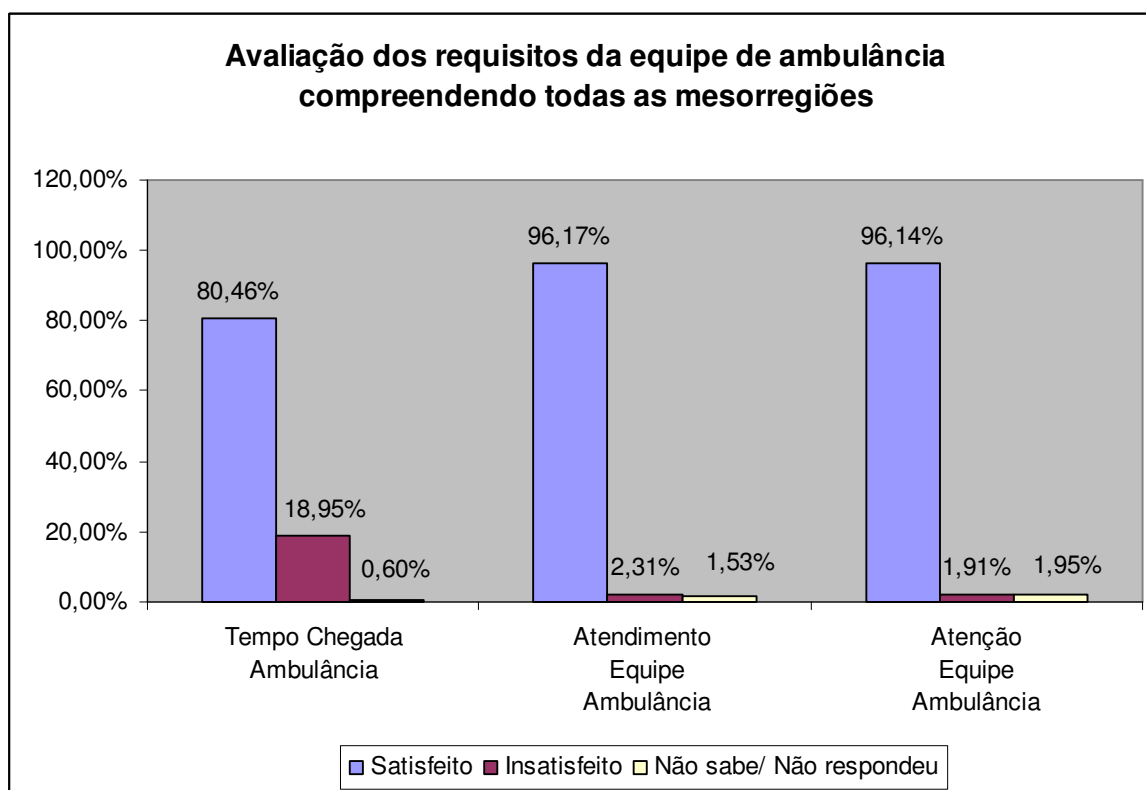


A análise do gráfico 11, indica que a mesorregião de Joaçaba com 97,67% destaca-se com o maior índice de satisfação entre os usuários. A mesorregião de Chapecó com percentual de apenas 2,82% apresenta o maior índice de insatisfação dos usuários quanto aos serviços das equipes das ambulâncias.

O gráfico 12 representa a avaliação dos serviços da equipe da ambulância quanto aos requisitos: tempo de chegada da ambulância até o local do chamado, o atendimento e a atenção dispensada pela equipe à vítima.



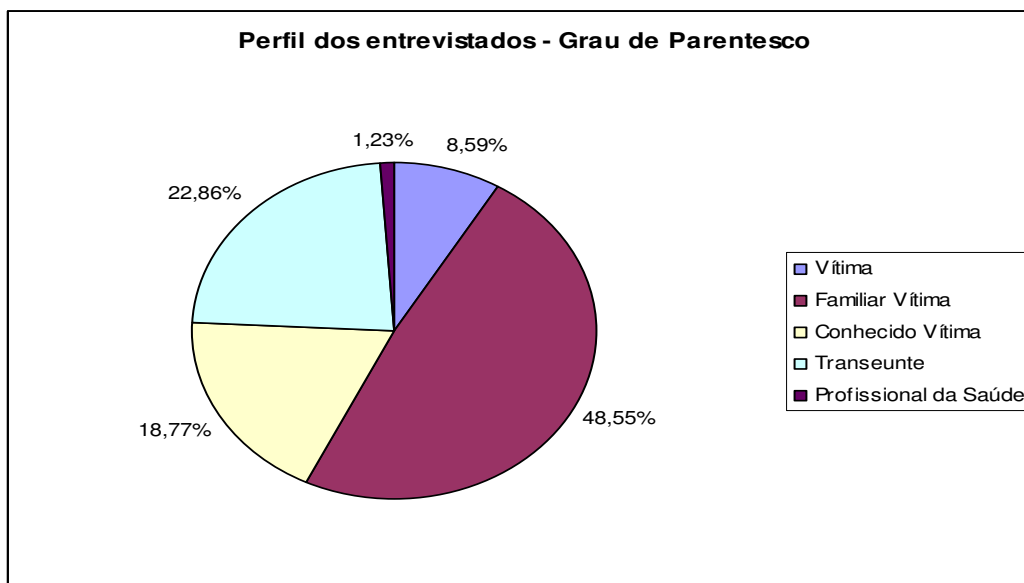
**Gráfico 12: Avaliação requisitos da equipe da ambulância compreendendo todas as mesorregiões durante o período de novembro/2012 a janeiro/2013**



O atendimento e a atenção dispensada pela equipe da ambulância a vítima e seus familiares, tem avaliação satisfatórias de 96,17% e 96,14% respectivamente, e que o tempo de chegada da ambulância até o local, foi avaliada como insatisfatória por 18,95% dos usuários entrevistados.

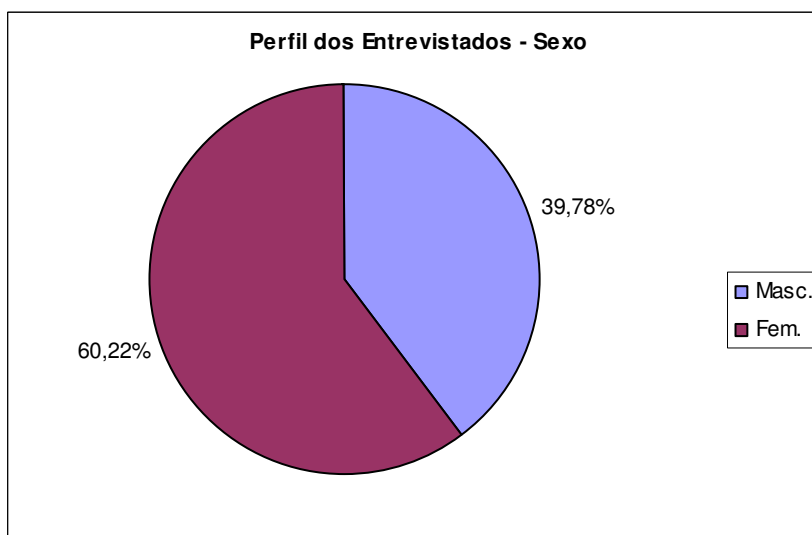
A seguir apresentamos o perfil dos usuários entre familiares, conhecidos da vítima, a própria vítima, transeuntes e profissionais de saúde envolvidos no atendimento gerado, que responderam à pesquisa de satisfação.

**Gráfico 13: Perfil dos entrevistados – Grau de parentesco com a vítima**



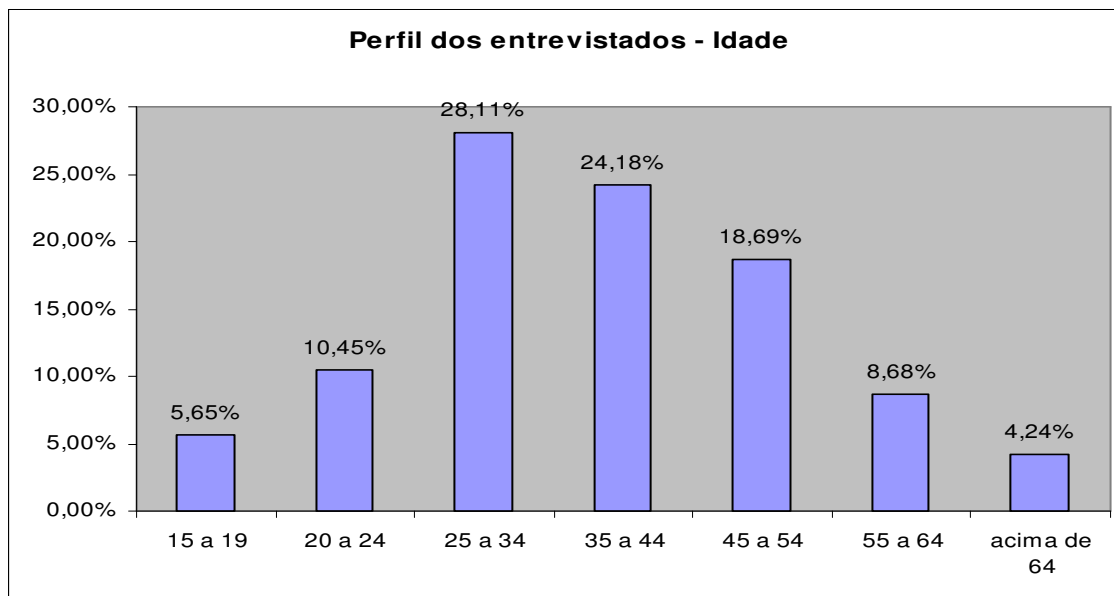
Conforme evidenciado no gráfico acima, 48,55% dos entrevistados são familiares das vítimas atendidas pelo SAMU/ SC.

**Gráfico 14: Perfil dos entrevistados – Distribuição dos entrevistados segundo sexo.**



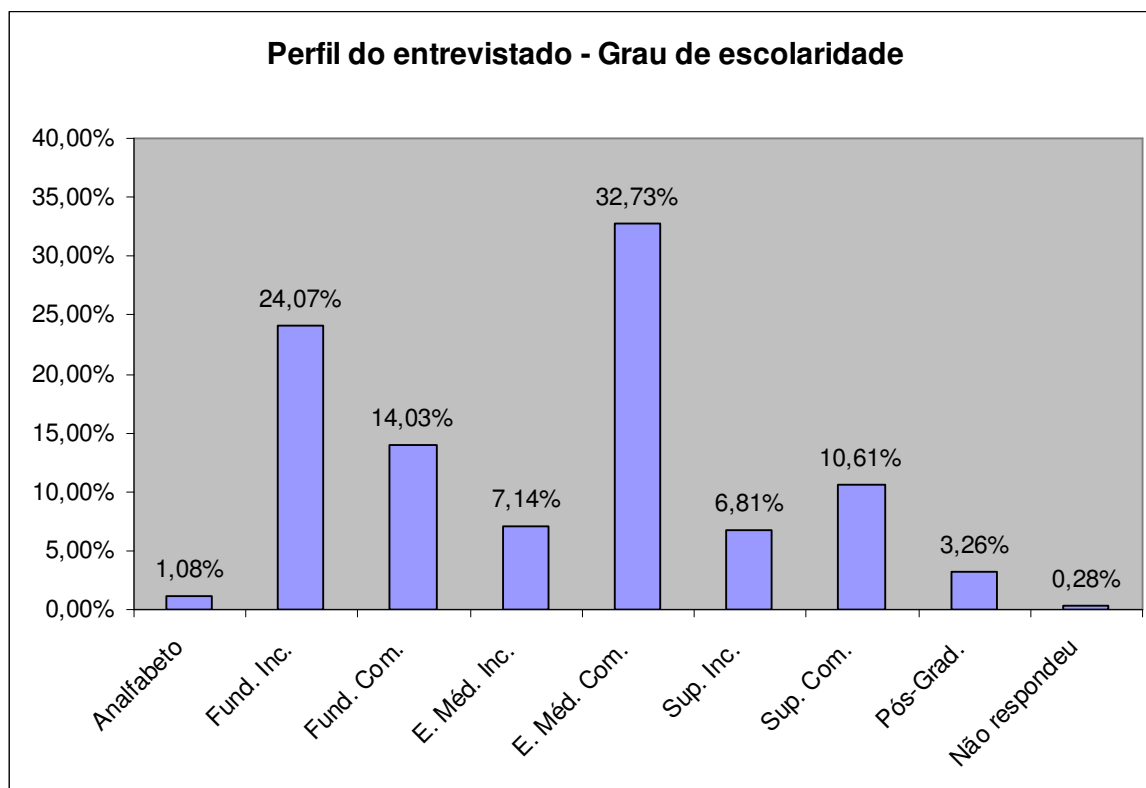
Dentre os entrevistados, 60,22% são mulheres e 39,78% são homens.

**Gráfico 15: Perfil dos entrevistados – Faixa etária**



A maior concentração etária dos usuários encontra-se na faixa de 25 a 34 anos com 28,11% dos pesquisados; seguido pela faixa etária de 35 a 44 anos que correspondeu a 24,18% dos entrevistados. A menor porcentagem de entrevistados estava na faixa etária acima de 64 anos, 4,24%.

**Gráfico 16: Perfil dos entrevistados – Grau de escolaridade**



Quanto ao grau de escolaridade dos entrevistados, a maioria, 32,73% declararam possuir o ensino médio completo, 24,07% o ensino fundamental completo. Apenas 1,08% dos entrevistados declararam ser analfabetos.



### **2.3.3 Educação ao usuário**

Com o objetivo de melhorar o atendimento móvel de urgência à comunidade e usuários, faz-se necessário um maior entendimento pela população com relação aos princípios éticos e técnicos que norteiam o SAMU 192. Assim, a SPDM propôs um projeto de educação à comunidade, com o objetivo de esclarecer e informar a população sobre o uso adequado do SAMU 192 de maneira simples e objetiva.

Neste sentido foi desenvolvida pela A SPDM/PAIS SAMU SC o Projeto EducaSAMU, que tem como proposta a discussão com a população sobre o funcionamento e execução dos serviços prestados pelo SAMU 192, a partir de três vertentes: 1. Ações educativas nas escolas; 2. Ações educativas nos equipamentos de saúde e 3. Ações educativas na comunidade.

O desenvolvimento metodológico do projeto ocorreu ao longo do primeiro trimestre do contrato de gestão (agosto/ setembro/ outubro de 2012) e início das atividades no segundo trimestre.

O Projeto EducaSAMU vem sendo executado com êxito em todas as mesorregiões de SC pelas educadoras presentes nas 8 (oito) Centrais de Regulação. Estas profissionais vem desenvolvendo um trabalho totalmente voltado à informação a comunidade sobre os serviços prestados pelo SAMU SC, através de palestras, oficinas, participação em eventos e reuniões.

Durante este segundo trimestre de Contrato de Gestão, algumas atividades realizadas pelas educadoras merecem destaques:

#### **Ações Educativas nas Escolas**

- Foram realizadas visitas junto à secretarias municipais e estaduais de educação, bem como à diretoria das escolas, para a apresentação do projeto EducaSAMU e elaboração de um cronograma de atividades para início no próximo ano letivo/2013.

#### **Ações Educativas nos Equipamentos de Saúde**

- A participação das educadoras em palestras para a comunidade junto com unidades básicas de saúde e ESF pode abrir caminhos para as educadoras realizarem junto às coordenações destes serviços, um cronograma para a execução do projeto



EducaSAMU, tendo inclusive a participação de agentes comunitárias entregando *folders* e panfletos sobre os serviços do SAMU SC em suas visitas domiciliares.

- Os funcionários do próprio SAMU SC também foram orientados sobre a existência do projeto na instituição. Muitos demonstraram interesse em auxiliar no trabalho das educadoras junto à comunidade, contribuindo com idéias, sugestões e participação ativa nas palestras.

### **Ações Educativas na Comunidade**

- Muitas empresas também puderam contar com a participação das educadoras em seus eventos. Funcionários de empresas e cooperativas dos mais diversos seguimentos de atuação receberam palestras sobre os serviços e funcionamento do SAMU SC e ainda puderam aprender noções de primeiros socorros com integrantes das equipes assistenciais das ambulâncias, que contribuíram de forma voluntária com trabalho das educadoras.
- Em Florianópolis, hotéis também receberam as educadoras para uma palestra sobre informações e esclarecimentos quanto à importância e finalidade do SAMU 192 e orientação sobre o uso adequado do serviço de urgência. Os funcionários e hóspedes do hotel, também puderam tirar dúvidas quanto ao acionamento do serviço através do telefone 192.
- Atuação junto à Polícia Militar, principalmente com novos agentes de atendimento e soldados, informando toda a participação do SAMU SC junto a Central de Regulação e suas atividades operacionais nos mais diversos tipos de atendimentos.

Todas estas atividades puderam ser executadas com êxito contando com a participação e colaboração dos coordenadores regionais e equipes técnicas da Central de Regulação e ambulância.

### **2.4 Capacitação de Pessoal**

A Educação Permanente engloba a educação continuada em serviço. Trata-se de um processo educativo que ocorre no espaço do pensar e do fazer. Tem como desafio estimular o desenvolvimento dos profissionais a partir de um contexto de assunção de responsabilidades.



O primeiro trimestre do contrato de gestão (agosto/ setembro e outubro de 2012) foi voltado para o levantamento das necessidades dos serviços em educação permanente e planejamento das atividades. Segue abaixo alguns destaques deste trimestre:

- Levantamento das Necessidades de Educação Permanente no SAMU SC

O *Levantamento das Necessidades de Treinamento* (LNT) englobou a pesquisa e análise pela qual se detectou o conjunto de carências cognitivas e in experiências relativas ao trabalho, existentes entre o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (competência) do indivíduo e as exigências do perfil do cargo. O processo de *Levantamento de Necessidades de Treinamento* (LNT) consistiu em uma tentativa sistematizada de identificação de problemas de desempenho que possam ser solucionados por meio de ações educacionais. Serviu para nortear o cronograma e conteúdo programático das capacitações a serem realizadas em 2013.

- Elaboração de slides para o Treinamento introdutório ao serviço de atendimento móvel de urgência.

Este material aborda temas como, SUS, história do atendimento pré hospitalar, SAMU no Brasil, SAMU em SC, Central de Regulação e o papel de cada funcionário no serviço. Estes slides foram desenvolvidos para serem utilizados pelos Coordenadores de Enfermagem, Médico e Administrativo, para capacitar seus funcionários nas suas respectivas centrais e bases de atuação.

- Projeto de Educação Permanente para o ano de 2013

Foi elaborado o projeto de Educação Permanente para 2013, contendo todos os objetivos, justificativa, metodologia, cronograma anual de treinamentos, capacitações entre outros. O Projeto de Educação Permanente encontra-se no Anexo 07.

- Apostila do SAMU

Foi realizada a revisão de todo o conteúdo da apostila do SAMU, juntamente com o supervisor de enfermagem, para atualização dos temas abordados neste material.

Segue abaixo a descrição mensal de metas cumpridas nos meses de novembro de dezembro de 2012 pela SPDM/ PAIS SAMU SC:



## **NOVEMBRO 2012**

- Fechado o produto de treinamento admissional e introdutório
- Elaborado manual para aplicação do treinamento introdutório
- Enviado manual do treinamento introdutório e acompanhado aplicação do mesmo à distância
- Realizado treinamento introdutório e admissional para 10% dos profissionais atuantes no serviço e independente da categoria profissional

## **DEZEMBRO 2012**

- Realizado treinamento introdutório para 20% dos profissionais atuantes no serviço e independente da categoria profissional
- Devolutiva do levantamento das necessidades de educação permanente para os coordenadores: de enfermagem, médicos e administrativos.

Segue abaixo as ações desenvolvidas por mesorregião:

### **MESOREGIÃO DE FLORIANÓPOLIS**

- No dia 06 de agosto, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma oficina com a presença de 24 participantes entre eles educadores, enfermeiros, farmacêuticos, TARMs, médicos, condutores de veículo de emergência e rádio operadores. Esta atividade teve por objetivo repassar o conhecimento acerca do funcionamento da SPDM-PAIS/ SAMU- SC, as regras, rotinas, os princípios de regulação médica e o papel de cada funcionário.

- No dia 22 de agosto, foi realizada uma capacitação na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, com a presença de 29 participantes entre eles enfermeiros, TARMs, médicos, condutores de veículo de emergência e rádio Operadores. Esta atividade teve por objetivo apresentar a estrutura da SPDM-PAIS/ SAMU-SC, princípios do SUS, conceitos de regulação médica, regras para transportes e transferências inter-hospitalares, suporte avançado aeromédico (atribuições e regras de acionamento) e incidentes com múltiplas vítimas. Os funcionários participantes tiraram suas dúvidas em relação ao funcionamento do serviço e absorveram sem dificuldades os temas abordados

- No dia 27 de agosto, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma oficina com a presença de 16 participantes entre assistente administrativo,





enfermeiros, médicos, condutores de veículo de emergência e TARMs. Esta atividade teve por objetivo apresentar o funcionamento da SPDM-PAIS junto ao SAMU-SC, assim como aprimorar o conhecimento dos participantes sobre regulação médica. Os funcionários tiveram uma visão geral do serviço e tiveram a oportunidade de tirar as dúvidas em relação ao mesmo.

- No dia 29 de agosto, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma oficina com a presença de 8 participantes médicos, com o objetivo de avaliar os primeiros 29 dias de funcionamento do SAMU junto a SPDM-PAIS. Os participantes foram esclarecidos da nova administração e conheceram o novo sistema de computador que será implantado nas centrais de regulação de todo Estado.

- No dia 03 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação com a presença de 19 participantes entre eles coordenadores de enfermagem, enfermeiros, supervisor de enfermagem, supervisor médico, supervisor administrativo, TARMs, médicos e condutores de veículo de emergência. Esta atividade teve por objetivo capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online que será implantado primeiramente na Central de Regulação de Florianópolis.

- No dia 04 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação com a presença de 13 participantes entre eles, enfermeiros, supervisor de enfermagem, supervisor médico, TARMs, médicos, assistente administrativo, analista administrativo e supervisora de planejamento. Esta atividade teve por objetivo capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online que será implantado primeiramente na Central de Regulação de Florianópolis. Os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

- No dia 05 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação com a presença de 10 participantes entre eles, supervisor médico, médicos, assistente social, assistente de atendimento e TARMs. Esta atividade teve por objetivo capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online que será implantado primeiramente na Central de regulação de Florianópolis. Os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.



- No dia 06 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada integração institucional com a presença de 33 participantes, funcionários estes da sede administrativa SPDM-PAIS/ SAMU-SC. Esta atividade teve por objetivo apresentar a instituição, direitos, deveres e organização do espaço de trabalho. Os funcionários participantes tiveram a oportunidade de tirar suas dúvidas em relação ao funcionamento geral da SPDM-PAIS/SAMU-SC e de conhecer melhor a organização SDPM.

- No dia 06 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação com a presença de 6 participantes, entre eles, médicos, TARMs e supervisor médico. Esta atividade teve por objetivo capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online que será implantado primeiramente na Central de Regulação de Florianópolis. Os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

- No dia 11 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação com a presença de 7 participantes, entre eles, médicos, TARMs e supervisor médico. Esta atividade teve por objetivo capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online já implantado na Central de regulação de Florianópolis. Os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

- No dia 11 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação com a presença de 8 participantes, entre eles, médicos, TARMs e supervisor médico, com o objetivo de orientar os funcionários sobre a Central de Regulação médica. Todos foram esclarecidos sobre o funcionamento adequado da central de regulação.

- No dia 15 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizado um treinamento com a presença de 13 participantes, entre eles, médicos, TARMs, supervisor médico, enfermeiros, rádio operadores e condutores de veículo de emergência. Esta atividade teve por objetivo apresentar o SUS, SAMU, regulação médica e o papel de cada profissional dentro do SAMU. Através de uma dinâmica de perguntas e respostas, os participantes puderam tirar suas dúvidas e debater sobre o funcionamento do serviço.

- No dia 16 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada um treinamento com a presença de 10 participantes, entre eles, médicos,



TARMS, supervisor médico, enfermeiros, rádio operadores e condutores de veículo de emergência . Esta atividade teve por objetivo apresentar o SUS, SAMU, regulação médica e o papel de cada profissional dentro do SAMU. Através de uma dinâmica de perguntas e respostas, os participantes puderam tirar suas dúvidas e debater sobre o funcionamento do serviço.

- No dia 21 de setembro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação com a presença de 9 participantes, entre eles, coordenadores médicos, supervisor médico e gerente de projetos. Esta atividade teve por objetivo capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online implantado primeiramente na Central de regulação de Florianópolis. Os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

- No dia 08 de outubro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizado um treinamento específico para os funcionários que realizarão a Pesquisa de Satisfação, com a presença de 06 participantes, entre eles, assistente social, assistente de atendimento, auxiliar administrativo e supervisora de planejamento. Esta atividade teve por objetivo, preparar a equipe para aplicar a pesquisa de satisfação aos usuários do SAMU.

- No dia 10 de outubro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação para os técnicos de suporte I, técnicos de suporte II, técnicos de suporte III, com a presença de 8 participantes. Esta atividade contemplou as 8 centrais de regulação, pois os funcionários vieram de todas as regiões do Estado. Teve por objetivo Capacitar os Técnicos de suporte do Estado de SC para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online implantado primeiramente na Central de Regulação de Florianópolis. Após a capacitação, os técnicos de suporte ficaram aptos a multiplicar o treinamento nas suas respectivas centrais de regulação, assim como dar apoio quando necessário aos funcionários em caso de dúvidas e/ou problemas no sistema.

- No dia 11 de outubro, na Sede Administrativa SPDM SAMU SC, foi realizada uma capacitação para os técnicos de suporte I, com a presença de 5 participantes. Esta atividade contemplou as 8 centrais de regulação, pois os funcionários vieram de todas as regiões do Estado. Teve por objetivo Capacitar os Técnicos de suporte do Estado de SC para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online implantado primeiramente na Central de regulação de Florianópolis. Após a capacitação, os técnicos de suporte ficaram aptos a multiplicar o treinamento nas suas respectivas



centrais de regulação, assim como dar apoio quando necessário aos funcionários em caso de dúvidas e/ou problemas no sistema.

- Capacitação sobre Central de Regulação Médica: Foi realizada no dia 06 de novembro de 2012, na Sede Administrativa SPDM/PAIS - SAMU SC, e contou com a presença de 10 participantes, entre eles: médicos, TARMs e ROs e teve carga horária de 3 horas.

Objetivos: apresentar os conceitos básicos, estrutura e funcionamento do SAMU, atendimento pré-hospitalar, macrorregião de Florianópolis, localização das USAs, USBs e helicóptero; principais rodovias e áreas de risco; hospitais e demais serviços de saúde; princípios do SUS; princípios da regulação médica, vaga zero, hospitais de referência, regras para transportes e transferência inter-hospitalares; definir as funções do Médico Regulador, TARM e R.O; apresentar o suporte avançado aeromédico, suas atribuições e regras de acionamento da aeronave, cuidados que as equipes terrestres de apoio têm que ter; atestar os conceitos de Incidentes com Múltiplas Vítimas e triagem pelo método START.

Resultados obtidos: Os funcionários participantes tiraram suas dúvidas em relação ao funcionamento do serviço. Puderam aprender e relembrar os princípios do SUS, regulação médica em geral, noções de transporte aeromédico, conceitos de incidentes com múltiplas vítimas e triagem pelo método START. Todos absorveram sem dificuldades os temas abordados.

Total de participantes: 10

- Capacitação em Transporte e Atendimento no Serviço Aeromédico: Realizado em parceria com a Polícia Rodoviária Federal, na Base da Divisão de Operações Aéreas da PRF "DOA" em São José, Santa Catarina, nos dias 30 de novembro e 01 de dezembro de 2012, com duração de 10 horas. Esta capacitação teve como participantes médicos e enfermeiros da USA 03 e contou com a presença de 03 participantes da PRF.

Objetivos: capacitar às equipes da USA 03 para atuação na aeronave da PRF; inserir os profissionais de saúde no serviço aeromédico; estabelecer parceria com as instituições capazes de prestar apoio as atividades de saúde.

Resultados obtidos: nivelamento da equipe com os conhecimentos específicos para atuar em ambiente aeroespacial, considerando as alterações fisiológicas inerentes desta



atividade bem como correlacionar a teoria com a prática no que tange ao atendimento e transporte do doente grave no serviço aéreo.

Total de participantes: 15

- Segurança de Vôo e Capacitação em Transporte e Atendimento no Serviço Aeromédico: Realizado em parceria com a Polícia Rodoviária Federal, no prédio do Sindicato dos Policiais Rodoviários e na Base da Divisão de Operações Aéreas da PRF “DOA” em São José, Santa Catarina, nos dias 10 a 13 de dezembro de 2012, com carga horária de 40 horas. Esta capacitação teve como público alvo: médicos e enfermeiros da USA 03 e teve a presença de 03 participantes da PRF.

Objetivos: operações helitransportadas teórico e prático; conhecimentos aeronáuticos; apresentar às equipes segurança de vôo, fisiologia aeroespacial, práticas em imobilizações para o trauma, prática de vôo e funcionamento do Departamento de Operações Aéreas da Polícia Rodoviária Federal; capacitar às equipes da USA 03 para atuação na aeronave da PRF; inserir os profissionais de saúde no serviço aeromédico; estabelecer parceria com as instituições capazes de prestar apoio as atividades de saúde.

Resultados obtidos: nivelamento da equipe com os conhecimentos específicos para atuar em ambiente Aeroespacial, considerando as alterações fisiológicas inerentes desta atividade bem como correlacionar a teoria com a prática no que tange ao atendimento e transporte do doente grave no serviço aéreo.

Total de participantes: 16

## **MESORREGIÃO DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ**

- Implantação e Capacitação SAMU Online: Foi realizado nos dias 19 a 23 de novembro de 2012, na Central de Regulação de Balneário Camboriú, com carga horária de 20 horas e teve como público alvo: médicos, TARMs e ROs.

Objetivos: capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU online instalado na Central de Regulação de Balneário Camboriú.

Resultados obtidos: os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.



---

Total de participantes: 38

- Integração Institucional, Treinamento Introdutório e Capacitação da Central de Regulação: Foi realizado nos dias 30 de novembro e 01 de dezembro de 2012, na Central Integrada de Emergência – COPOM da Polícia Militar / Central de Regulação de Balneário Camboriú, com duração de 3 horas e teve como público alvo TARMs e ROs.

Objetivos: capacitar e conscientizar os TARMs e ROs sobre o serviço do SAMU 192; apresentação Institucional da SPDM/PAIS; treinamento Introdutório ao SAMU; atribuições TARM e RO; funcionalidades rotinas e procedimentos da Central de Regulação e questões problematizadoras.

Resultados obtidos: participação e colaboração de todos em debater as questões abordadas com exposição de idéias e sugestões dos temas.

Total de participantes: 12

## **MESOREGIÃO DE CRICIÚMA**

- Integração Institucional e Treinamento Introdutório: Realizado no 9º Batalhão de Polícia Militar, em Criciúma, no dia 19 de novembro de 2012, período da manhã e teve como público-alvo os assistentes administrativos, ROs, TARMs, educadora e técnico de informação da Central de Regulação de Criciúma. Foi concluído com carga horária de 5 horas.

Objetivos: apresentar as normas e rotinas institucionais da SPDM-SAMU/SC; instruir os funcionários sobre o funcionamento geral do SAMU, abordando o papel de cada funcionário em sua respectiva área de atuação; aprimorar o conhecimento dos nossos profissionais para que possam manter um atendimento ético e humanizado, acolhendo e mantendo o compromisso com o usuário.

Resultados obtidos: participação de 90% dos funcionários, onde discutimos vários pontos a serem melhorados para desenvolver o atendimento ético e humanizado.

Total de participantes: 14

- Integração Institucional e Treinamento Introdutório: Foi realizado no dia 19 de novembro de 2012, período noturno, no 9º Batalhão da Polícia Militar em Criciúma, com carga horária de 5 horas, e foi composto por assistentes administrativos, ROs, TARMs, educadora e técnico de informação da Central de Regulação de Criciúma.



Objetivos: aprimorar o conhecimento dos nossos profissionais para que possam manter um atendimento ético e humanizado, acolhendo e mantendo o compromisso com o usuário.

Resultados obtidos: participação de 90% dos funcionários, onde discutimos vários pontos a serem melhorados para desenvolver o atendimento ético e humanizado.

Total de participantes: 09

- Capacitação TARM e RO: Realizado no 9º Batalhão da Polícia Militar, em Criciúma, no dia 20 de novembro de 2012, com duração de 5 horas, período da manhã. Teve como público-alvo TARMs e ROs.

Objetivos: contemplar o usuário com atendimento eficaz e de qualidade, proporcionando tempo resposta de atendimento em média 90 segundos.

Resultados obtidos: através do treinamento, os TARMs e ROs contemplaram sua real atribuição onde perceberam que desenvolvendo sua função com eficácia, alcançarão o tempo resposta de 90 segundos.

Total de participantes: 13

- Capacitação TARM e RO: Foi realizado no dia 20 de novembro de 2012, período noturno, na sala de aulas do 9º Batalhão da Polícia Militar, em Criciúma, com carga horária de 5 horas e teve como participantes TARMs e ROs.

Objetivos: contemplar o usuário com atendimento eficaz e de qualidade, proporcionando tempo resposta de atendimento em média 90 segundos.

Resultados obtidos: através do treinamento TARM e RO contemplaram sua real atribuição onde perceberam que desenvolvendo sua função com eficácia, alcançarão o tempo resposta de 90 segundos.

Total de participantes: 09

## **MESOREGIÃO DE CHAPECÓ**

- No período de 22 à 26 de outubro, na central de regulação de Chapecó, foi realizada uma capacitação com a presença de 43 participantes entre eles, TARMs, médicos e rádio operadores, com o objetivo de Capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online implantado na Central de regulação de Chapecó. Os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador



SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

## MESOREGIÃO DE JOAÇABA

- No período de 22 à 29 de outubro, na central de regulação de Chapecó, foi realizada uma capacitação com a presença de 43 participantes entre eles, TARMs, médicos e rádio operadores, com o objetivo de capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU Online implantado na Central de regulação de Chapecó. Os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

- Treinamento Introdutório / Integração Institucional / Central de Regulação TARM e RO**

Foi realizada nos dias 03 e 04 de dezembro de 2012, na Central de Regulação de Joaçaba, com carga horária total de 8 horas teve como público alvo TARMs e ROs.

Objetivos: Surgimento do SUS; história do SAMU: como surgiu em Santa Catarina, composição da equipe, função de cada membro da equipe; excelência no atendimento; comunicação; postura profissional; formas de estabelecer uma comunicação verbal.

Resultados obtidos: através deste treinamento, os TARM e RO puderam ter mais conhecimento sobre sua função. Perceberam que desenvolvendo sua função com corretamente, alcançarão o tempo resposta de 90 segundos.

Total de participantes: 19

- Treinamento Introdutório / Integração Institucional / Central de Regulação**

Realizado no dia 18 de janeiro de 2013, na SDR Chapecó e SEST/SENAT, com carga horária de 4 horas e o público alvo composto pelos colaboradores da Central e USA Chapecó.

Objetivos: integrar os funcionários e propor uma visão ampla da organização; preparar os profissionais para a execução de tarefas; criar um ambiente de trabalho estimulante e produtivo; despertar o interesse e as responsabilidades que envolvem cada tarefa; padronizar procedimentos de atendimentos às chamadas do 192.

Total de participantes: 16





## MESORREGIÃO DE LAGES

- **Treinamento Introdutório / Integração Institucional / Central de Regulação TARM e RO**

Foi realizada no dia 11 de dezembro de 2012, na sala da aulas do 6º Batalhão de Polícia Militar, em Lages, teve como público alvo TARMs e ROs da Central de Regulação de Lages, com duração de 4 horas.

Objetivos: promover aos TARMs e ROs a análise reflexiva, acerca de suas funções desempenhadas no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência da Central de Regulação de Lages; conhecer a estrutura organizacional da SPDM; reconhecer as atribuições estabelecidas pelo documento norteador (portarias) para as funções de TARM e RO; compreender a importância de sua função, segundo os princípios de diretrizes do Sistema Único de Saúde ao que se refere o atendimento de urgência e emergência; proporcionar a integração institucional dos TARMs e ROs frente às metas estabelecidas pela SPDM.

Resultados obtidos: - A partir da análise dos instrumentos, pode-se perceber que todos, aprovaram a metodologia apresentada, ao referir que se sentiram participantes ativos no processo educativo. Foi bastante presente a solicitação de mais “reuniões” utilizando esta abordagem. Com base na análise dos dados, a educadora Camila sugeriu que sejam elaborados instrumentos para monitorar a atuação dos TARMs e ROs após a capacitação, pois segundo ela, esta pode ser a forma de verificar qualitativamente o impacto das ações de Educação Permanente para a abordagem inicial ao usuário.

Total de participantes: 22

## MESOREGIÃO DE BLUMENAU

- **Implantação e Capacitação SAMU Online**

Realizado na Central de Regulação de Blumenau, nos dias 19 a 23 de novembro de 2012, com carga horária de 20 horas e teve como participantes médicos, TARMs e ROs.

Objetivos: capacitar os funcionários para utilizar o novo sistema de computador SAMU online instalado na Central de Regulação de Blumenau.



---

Resultados obtidos: os funcionários participantes conheceram o novo sistema de computador SAMU online, aprenderam a manusear o programa e tiveram a oportunidade de sugerir melhorias para o mesmo.

Total de participantes: 40

Mário Silva Monteiro  
Superintendente  
SPDM/PAIS

Agrimeron Cavalcante da Costa  
Diretor de Planejamento e  
Informação em Saúde  
SPDM/PAIS