

SPDM – ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS
SAMU – ESTADO DE SANTA CATARINA
CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/2012 – SES/SC
TRIMESTRE DE OUTUBRO, NOVEMBRO E
DEZEMBRO DE 2014**





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
SAMU – ESTADO DE SANTA CATARINA
CONTRATO DE GESTÃO – 002/2012 – SES/SC
TRIMESTRE DE OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO
DE 2014.**

**Florianópolis
Janeiro, 2014.**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SAMU – ESTADO DE SANTA CATARINA
CONTRATO DE GESTÃO – 002/2012 – SES/SC
TRIMESTRE DE OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO
DE 2014.**

Relatório de Contrato de Gestão do exercício de outubro, novembro e dezembro de 2014, apresentado a Secretaria de Estado da Saúde – SC como prestação de contas sobre os atendimentos realizados e atividades desenvolvidas.

**Florianópolis
Janeiro, 2014.**



APRESENTAÇÃO

As informações apresentadas nesse relatório constituem as principais atividades desenvolvidas pela SPDM/PAIS – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina / Programa de Atenção Integral à Saúde no SAMU-SC – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de Santa Catarina, 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).

No início deste ano – 2014 – foi assinado o 2º Termo Aditivo (TA) ao Contrato de Gestão nº 002/2012, com o objetivo de restabelecer os Anexos Técnicos, Descrição dos Serviços, Sistema de Pagamento e Indicadores de Qualidade (sistemática de avaliação).

Neste sentido, ao prestar contas sobre os resultados alcançados e metas obtidas neste trimestre através dos indicadores, a SPDM-PAIS vai também apresentar as atividades desenvolvidas junto à população alvo, relatará as ações que vêm sendo criadas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.



1 META DE PRODUÇÃO/SERVIÇO

Conforme descrito no 2º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 002/2012 a atividade mínima a ser realizada no Estado de SC é o indicador de Chamada.

A chamada é caracterizada através da ativação do serviço pelo telefone “192”. Ou seja, contabilizamos aqui todas as ligações recebidas onde houveram algum tipo de atendimento regulado pelo médico na central.

A meta a ser atingida consiste no atendimento de 276.000 chamadas/ano, sendo 23.000/mês (+/- 15%).

Abaixo segue a meta alcançada no trimestre de outubro a dezembro/2014:

Tabela: Número chamadas atendidas no período de outubro a dezembro/2014.

Central de Regulação	out/14	nov/14	dez/14	Total
CR Balneário Camboriú	3.501	3.474	3.863	10.838
CR Blumenau	4.474	4.192	4.169	12.835
CR Chapecó	1.920	1.883	1.825	5.628
CR Criciúma	3.828	4.031	3.929	11.788
CR Florianópolis	5.612	5.580	5.938	17.130
CR Joaçaba	2.204	1.947	1.979	6.130
CR Joinville	4.170	4.156	4.143	12.469
CR Lages	2.715	2.477	2.374	7.566
Total	28.424	27.740	28.220	84.384
% da meta	123,58%	120,61%	122,70%	122,30%

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

Os resultados apresentados evidenciam que a meta prevista para o indicador de número de Chamadas foi alcançada no trimestre, considerando que em todos os meses o resultado ultrapassou a meta de 23.000 chamadas/mês (+/- 15%).



2 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 e 2º Termo Aditivo ao Contrato de Gestão nº 002/2012.

Os indicadores propostos com o 2ª Termo Aditivo passaram a vigorar durante o exercício do ano de 2014:

1) Qualidade da Informação:

- Número geral de ocorrências atendidas no período;
- Tempo resposta para entrada de ambulância em Código 1;
- Tempo médio total de regulação Código 1;
- Identificação dos motivos dos chamados;
- Quantitativo de chamados, orientações médicas, saídas de Unidade de Suporte Avançado (USA) e Unidade de Suporte Básico (USB);
- Identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimento;
- Localização das ocorrências;
- Idade e sexo dos pacientes atendidos;
- Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento;
- Tempo médio total de regulação dos demais casos;
- Tempo médio total de atendimento das Unidades de Suporte Avançado.
- Quantitativo ideal de Recursos Humanos.

2) Atenção ao Usuário:

- Resolução das manifestações recebidas através do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU;



- Pesquisa de Satisfação aplicada aos usuários atendidos pelo SAMU 192;

3) Capacitação de Pessoal:

- Realização de atividades de educação permanente dos profissionais contendo: atividades realizadas, previsão dessas atividades no Projeto de Educação Permanente vigente; número de profissionais atendidos em cada atividade.

Os resultados destes indicadores serão apresentados neste relatório no período de outubro a dezembro/2014.

Estes foram obtidos através de acesso aos sistemas e banco de dados eletrônicos do CRSAMU, software desenvolvido pela SPDM/PAIS SAMU SC, bem como nos relatórios de execução de atividades nas centrais de regulação e outros setores envolvidos neste processo.

2.1 Qualidade da Informação

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.

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

2.1.1 Número geral de ocorrências atendidas no período

Este indicador corresponde ao número total de atendimentos realizados pelo SAMU, ou seja, todos àqueles chamados que passaram por regulação e decisão médica, sejam eles orientação, procura de leitos, transferências, envio de veículo, transporte para exames, solicitação de apoio aos Bombeiros ou Polícia Militar.



A tabela a seguir mostra o resultado obtido nos meses de outubro, novembro e dezembro/2014 distribuído por Central de Regulação.

Tabela: Número geral de ocorrências atendidas no período de outubro a dezembro /2014.

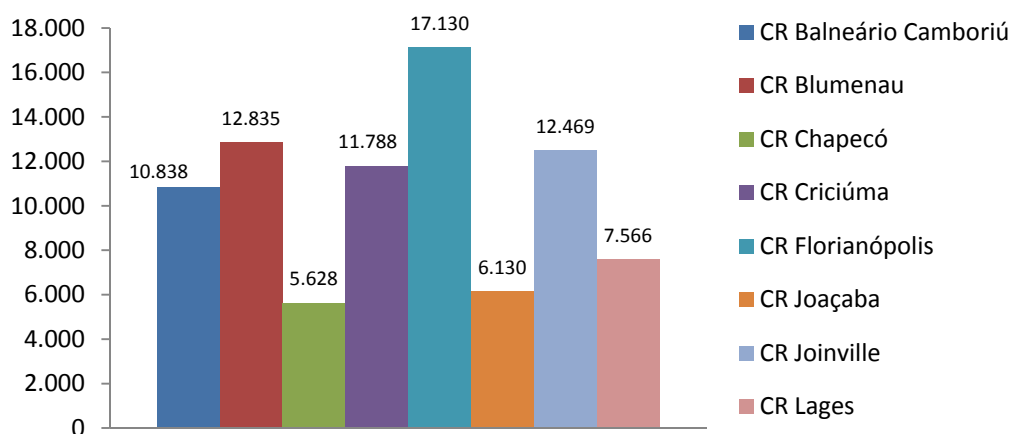
Central de Regulação	out/14	nov/14	dez/14	Total
CR Balneário Camboriú	3.501	3.474	3.863	10.838
CR Blumenau	4.474	4.192	4.169	12.835
CR Chapecó	1.920	1.883	1.825	5.628
CR Criciúma	3.828	4.031	3.929	11.788
CR Florianópolis	5.612	5.580	5.938	17.130
CR Joaçaba	2.204	1.947	1.979	6.130
CR Joinville	4.170	4.156	4.143	12.469
CR Lages	2.715	2.477	2.374	7.566
Total	28.424	27.740	28.220	84.384

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

O gráfico a seguir, demonstra o número de atendimentos obtidos por cada Central de Regulação, durante os meses outubro, novembro e dezembro/2014.

Gráfico: Número de atendimentos em cada Central de Regulação

Atendimentos por Mesorregião - Trimestral



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

A Central de Regulação da Grande Florianópolis, ganha destaque entre as demais, com número total de 17.130 atendimentos realizados no trimestre avaliado.

2.1.2 Tempo resposta para entrada de ambulância em Código 1 (vermelho):

Definimos por tempo de resposta para entrada de ambulância em Código 1, o tempo entre o acionamento pelo rádio operador (RO) até o J9 (horário de saída para atendimento repassado pela equipe da ambulância).

O objetivo é atingir o tempo de 60 s.

Enquadram-se neste indicador somente os acionamentos em Código 1 (vermelho) das ambulâncias Unidades de Suporte Avançado – USA.

Excluimos neste os acionamentos de helicópteros: mesmo se tratando de uma Unidade de Suporte Avançado, a aeronave depende de instrumentos de voo e permissão para voar, e ainda outros membros da equipe como piloto, co-piloto e auxiliar de voo que não fazem parte do quadro de funcionários do SAMU, neste caso seria inviável a ‘cobrança’ e o monitoramento do tempo resposta desta Unidade.



Ainda neste indicador ficam excluídos também os acionamentos das Unidades de Suporte Básico, visto que as equipes que tripulam estas ambulâncias não são gerenciadas pela OS, o que impede qualquer tipo de supervisão sobre elas.

Tabela: Tempo resposta para entrada de ambulância em Código 1 no período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Tempo Resposta para entrada em Código Vermelho			Média trimestral por Mesorregião
	out/14	nov/14	dez/14	
Balneário Camboriú	00:01:58	00:01:43	00:02:06	00:01:56
Blumenau	00:01:20	00:02:03	00:01:16	00:01:33
Chapecó	00:01:45	00:00:21	00:00:32	00:00:53
Criciúma	00:02:02	00:01:54	00:01:59	00:01:58
Florianópolis	00:00:54	00:00:52	00:00:56	00:00:54
Joaçaba	00:00:28	00:00:39	00:00:45	00:00:37
Joinville	00:01:29	00:01:21	00:01:18	00:01:23
Lages	00:01:39	00:01:11	00:01:43	00:01:31
Total Mensal	00:01:27	00:01:15	00:01:19	00:01:21

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

Conforme demonstra a tabela acima, dentre os tempos de resposta apresentados por cada Central de Regulação, destaca-se a CR de Joaçaba com o menor Tempo médio total de Tempo Resposta de 00h00m37s observado na última coluna da tabela, o que se deve, segundo a Coordenação Regional a uma melhor adaptação do uso do *tablet* pelas equipes e uma campanha para acionamento das equipes na base operacional de Joaçaba, utilizada principalmente para as ocorrências de código vermelho.

Dentre os maiores tempos apresentados, podemos citar a CR de Criciúma com o maior tempo médio total de resposta de 00h01m58s.

De acordo com análises realizadas pelos coordenadores destas regiões, o tempo elevado deve-se principalmente a dificuldade no contato com as equipes por falha na comunicação via rádio ou telefone.

Salientamos que o tempo resposta na maioria das Centrais de Regulação (CR's) vem sendo monitorados cautelosamente e as equipes estão sendo informadas

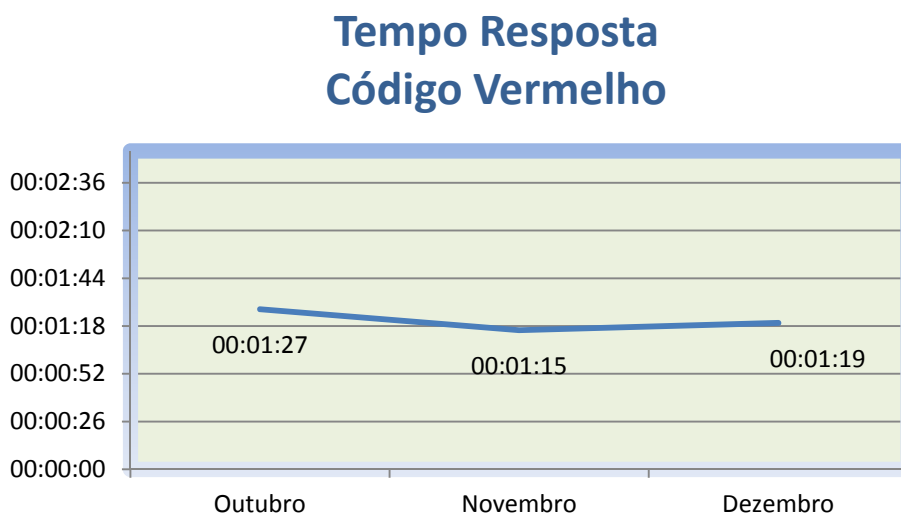


sobre a saída mais ágil das bases, bem como a passagem correta destes tempos (J's).

Além disso, outras ações estão sendo tomada como a capacitação constante dos profissionais no sistema de regulação a cada alteração do mesmo, supervisão direta das Coordenações Regionais junto aos profissionais das CR's, e a contratação de mais um profissional rádio operador (RO) para as CR's com grandes demandas de atendimento e acionamento de veículo como Florianópolis, Joinville, Criciúma, Blumenau e Balneário Camboriú e contratação de mais um profissional TARM para todas as CR's.

O gráfico abaixo apresenta a evolução mensal deste tempo resposta nas 8 (oito) Centrais de Regulação:

Gráfico: Evolução do tempo resposta no período entre outubro a dezembro /2014.



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



2.1.3 Tempo médio total de regulação Código 1 (vermelho):

Corresponde ao tempo médio entre a entrada da ligação, definição do grau de urgência e recurso necessário para o atendimento pelo médico regulador, envio do recurso pelo rádio operador (RO).

O objetivo é atingir o tempo de 4 minutos.

Neste indicador são informados todos os atendimentos onde houve acionamento de viatura em código 1 (vermelho), sejam elas Unidades de Suporte Avançado – USA, Unidades de Suporte Básico – USB, helicóptero, VIR ou lancha.

Tabela: Tempo médio total de regulação Código 1 no período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Tempo Médio Total de Regulação Código Vermelho			Média trimestral por Mesorregião
	out/14	nov/14	dez/14	
Balneário Camboriú	00:02:29	00:02:38	00:02:37	00:02:35
Blumenau	00:03:12	00:02:45	00:03:00	00:02:59
Chapecó	00:02:25	00:02:34	00:02:31	00:02:30
Criciúma	00:02:38	00:02:33	00:02:33	00:02:35
Florianópolis	00:04:22	00:04:08	00:04:52	00:04:27
Joaçaba	00:02:04	00:02:16	00:02:12	00:02:11
Joinville	00:03:49	00:04:09	00:04:15	00:04:04
Lages	00:03:26	00:02:49	00:03:01	00:03:05
Total Mensal	00:03:03	00:02:59	00:03:07	00:03:03

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

De acordo com a tabela, podemos observar que a CR de Florianópolis apresenta a maior média de tempo de Regulação em Código 1 – Vermelho, **00h04m27s**.

Segundo a Coordenação Regional este tempo ainda um pouco alto deve-se ao grande número de ocorrências com envio de veículos, as quais muitas delas acabam ficando em “fila de espera” quando não há ambulância disponível para atender ao chamado naquele instante. Ou seja, o sistema de regulação, CRSAMU, continua contabilizando o tempo até uma viatura ser acionada pelo RO, enquanto este



não o faz o tempo não pára o que eleva a média da CR que é a maior em número de atendimentos no Estado.

Ainda citamos a CR de Joaçaba com o tempo médio total de Regulação de **00h02m11s** como o menor tempo entre todas as demais.

Entre os fatores que contribuíram para o alcance da meta, segundo a Coordenação Regional, está a disponibilização dos dados estatísticos individualizados por atividade (TARM, Médico Regulador e RO) e por pessoa (identificando a média de tempo de cada um dos funcionários). Estas estatísticas possibilitaram que, além de orientações e treinamentos para grupos de profissionais, pudéssemos estar trabalhando individualmente com cada funcionário acima do tempo determinado para sua função, buscando objetivamente os pontos que necessitavam de mudanças e treinando-os e cobrando-os incansavelmente até que tivéssemos atingido estes tempos.

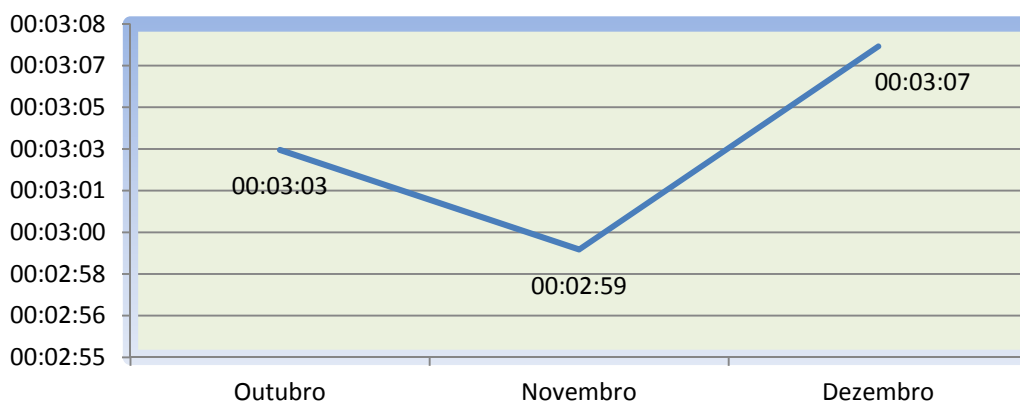
Assim que os tempos foram atingidos, os funcionários foram reconhecidos, entretanto, foram orientados a manter o foco e a vigilância e, além disto, mantivemos a vigilância e a cobrança com o rigor destes.

O gráfico abaixo apresenta a evolução mensal deste tempo resposta nas 8 (oito) Centrais de Regulação:



Gráfico : Evolução do Tempo de Regulação no período entre outubro a dezembro /2014.

Tempo de Regulação Código Vermelho



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

2.1.3 Tempo médio total de regulação dos demais casos:

Corresponde ao tempo médio entre a entrada da ligação, definição do grau de urgência e recurso necessário para o atendimento pelo médico regulador, envio de recurso pelo rádio operador (RO).

A meta a ser atingida é o tempo médio total de regulação de 5 (cinco) minutos.

Neste indicador, foram excluídas as transferências e orientações por telefone, e contabilizados os atendimentos com envio de viatura sejam elas Unidades de Suporte Avançado - USA, Unidade de Suporte Básico – USB, Veículo de Intervenção Rápida – VIR, helicópteros ou lanchas acionadas nos códigos amarelos e verdes.



Tabela: Tempo médio total de regulação dos demais casos no período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Tempo Médio de Regulação dos Demais Casos			Média trimestral por Mesorregião
	out/14	nov/14	dez/14	
Balneário Camboriú	00:02:39	00:02:43	00:02:52	00:02:45
Blumenau	00:03:44	00:03:11	00:03:30	00:03:28
Chapecó	00:02:58	00:02:56	00:03:01	00:02:58
Criciúma	00:03:11	00:04:10	00:02:58	00:03:26
Florianópolis	00:05:40	00:05:26	00:06:10	00:05:45
Joaçaba	00:03:11	00:02:44	00:02:44	00:02:53
Joinville	00:04:44	00:04:57	00:04:41	00:04:47
Lages	00:02:56	00:02:59	00:02:57	00:02:57
Total Mensal	00:03:38	00:03:38	00:03:37	00:03:38

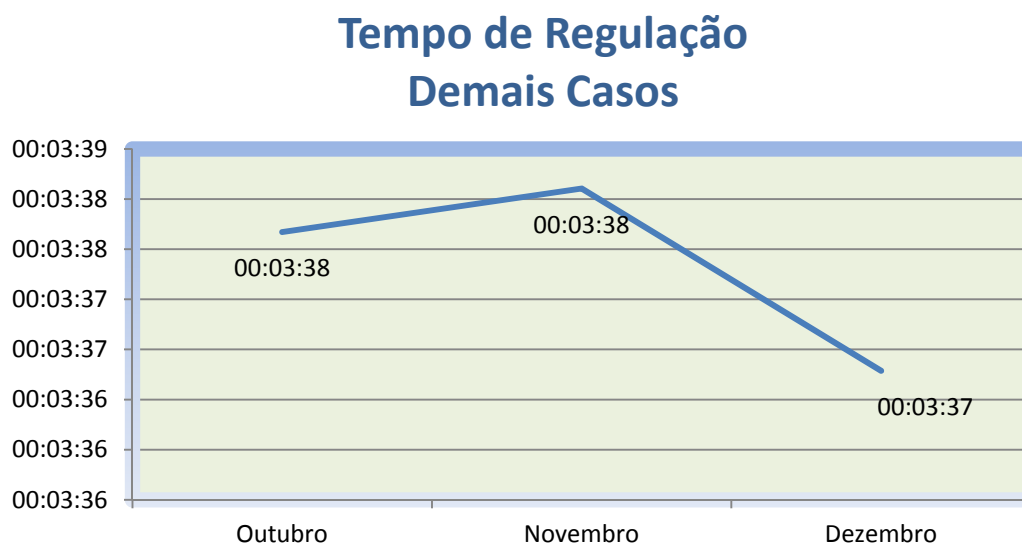
Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

Conforme demonstrado na tabela, a CR de Florianópolis detêm o maior tempo médio de Regulação dos Demais Casos (códigos amarelos e verdes) **00h05m45s**.

Segundo análise da Coordenação Regional, este tempo deve-se à orientação que vem sendo repassada aos médicos reguladores e análise individual dos relatórios de atendimento de cada um deles a procura de correção dos problemas encontrados com registros no sistema CRSAMU por estes profissionais.



Gráfico: Evolução do Tempo de Regulação do Demais Casos no período entre outubro a dezembro /2014.



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

2.1.4 Tempo médio total de atendimento das Unidades de Suporte Avançado:

Corresponde ao tempo médio entre o acionamento do recurso pelo rádio operador (RO) – “J9” e chegada do recurso ao local de atendimento “J10”.

A meta a ser atingida é manter o tempo médio total de atendimento inferior a 25 (vinte e cinco) minutos.

Neste, ficam excluídas as transferências, e contabilizadas apenas os atendimentos com envio de Unidade de Suporte Avançado – USA e helicóptero.



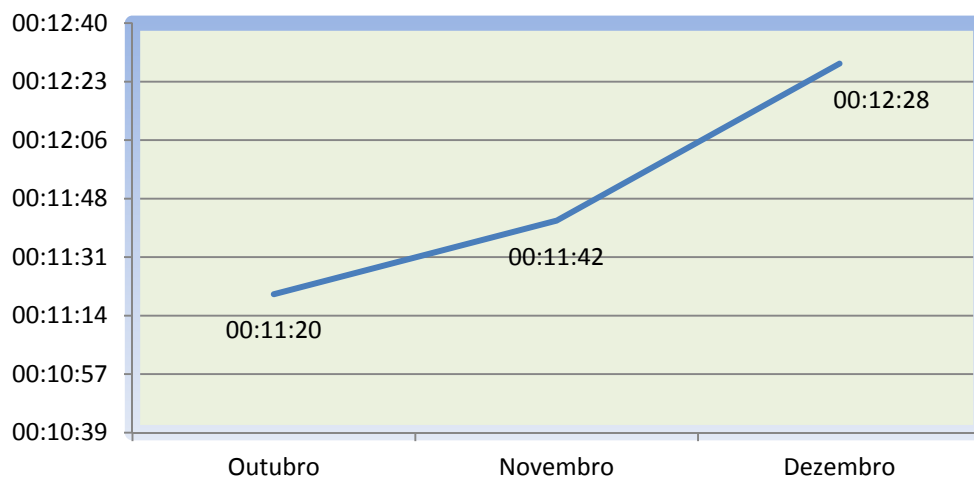
Tabela: Tempo médio total de Atendimento das Unidades de Suporte Avançado - USA no período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Tempo Médio Total de Atendimento das USAs			Média trimestral por Mesorregião
	out/14	nov/14	dez/14	
Balneário Camboriú	00:09:58	00:11:03	00:11:52	00:10:58
Blumenau	00:10:17	00:12:10	00:10:21	00:10:56
Chapecó	00:12:27	00:11:43	00:14:39	00:12:56
Criciúma	00:10:10	00:11:04	00:10:49	00:10:41
Florianópolis	00:15:33	00:16:38	00:18:42	00:16:58
Joaçaba	00:10:05	00:08:10	00:11:38	00:09:58
Joinville	00:10:21	00:11:19	00:12:07	00:11:16
Lages	00:11:51	00:11:29	00:09:39	00:11:00
Total Mensal	00:11:20	00:11:42	00:12:28	00:11:50

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

Gráfico: Evolução do Tempo médio Total de Atendimento das Unidades de Suporte Avançado – USA no período entre outubro a dezembro /2014.

Tempo Total de Atendimento das USAs



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



Conforme apresentado na tabela e gráfico anterior, este é um indicador cuja meta foi alcançada com êxito em todas as mesorregiões do Estado.

Segundo análise e opiniões dos Coordenadores Regionais, a responsabilidade das equipes das Unidades de Suporte Avançado - USA é um fator bastante significativo no alcance desta meta, outro item que influencia são os recursos disponíveis, que auxiliam na fácil localização do endereço da ocorrência: uso do GPS via *tablet*, utilização de mapas atualizados *online* e disponíveis aos ROs e o sistema Chronos de rastreamento destas Unidades.

Evidencia-se um aumento no tempo total de atendimento na CR Florianópolis no mês de dezembro, isso deve-se ao grande número de turistas que procuram a cidade nesta época do ano, o que, conseqüentemente torna mais difícil e lento o tráfego de veículos.

2.1.5 Identificação dos motivos dos chamados

Este indicador apresenta todas as ligações recebidas pela Central de Regulação, que geraram atendimento, ou seja, passaram por Regulação Médica. Estas são cadastradas no sistema de Regulação de acordo com o tipo e motivo da ocorrência, que podem ser classificadas como:

- **Clínico Adulto**, divididos por sistemas:

- Cardiovascular
- Endócrino/metabólico
- Gastroenterológico
- Genito-urinário
- Músculo-esquelético
- Neurológico
- Respiratório
- Síndrome infeccioso
- Pele e anexos



- Clínico Pediátrico: dividido por sistemas

- Cardiovascular
- Endócrino/metabólico
- Gastroenterológico
- Genito-urinário
- Músculo-esquelético
- Neurológico
- Respiratório
- Síndrome infeccioso
- Pele e anexos

- Causas externas:

- Acidente aéreo
- Acidente com animal peçonhento
- Acidente de trem
- Acidente marítimo
- Afogamento
- Agressão física
- Agressão sexual
- Atropelamento
- Choque elétrico
- Cirúrgico
- FAB – ferimento por arma branca
- FAF – ferimento por arma de fogo
- Intoxicação exógena
- Mordedura e/ou picada de animal não peçonhento
- Moto x anteparo
- Moto x veículo
- OVACE
- Queda
- Queimadura
- Soterramento



- Veículo x anteparo
 - Veículo x veículo
- Obstétrico:**
- Abortamento
 - Gestação de alto risco
 - Gestação normal
 - Trabalho de parto
 - Complicações puerperais
- Psiquiátrico:**
- Com agitação
 - Dependência química
 - Sem agitação
 - Tentativa de suicídio

A identificação dos tipos dos chamados serão apresentados na tabela abaixo:

Tabela: Tipos de chamados por Central de Regulação no período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Clínico Adulto	Pediátrico	Gineco-Obstétrico	Psiquiátrico	Causas Externas	Outros
Balneário Camboriú	5896	491	457	865	3086	43
Blumenau	7718	714	554	1101	2655	93
Chapecó	3365	361	287	248	1353	14
Criciúma	7276	582	318	689	2899	24
Florianópolis	9732	849	483	1252	4765	49
Joaçaba	4075	496	283	322	926	28
Joinville	7076	647	515	902	3298	31
Lages	4751	503	334	503	1433	42
Total	49889	4643	3231	5882	20415	324
% Trimestral	59,35%	5,52%	3,84%	7,00%	24,29%	0,39%

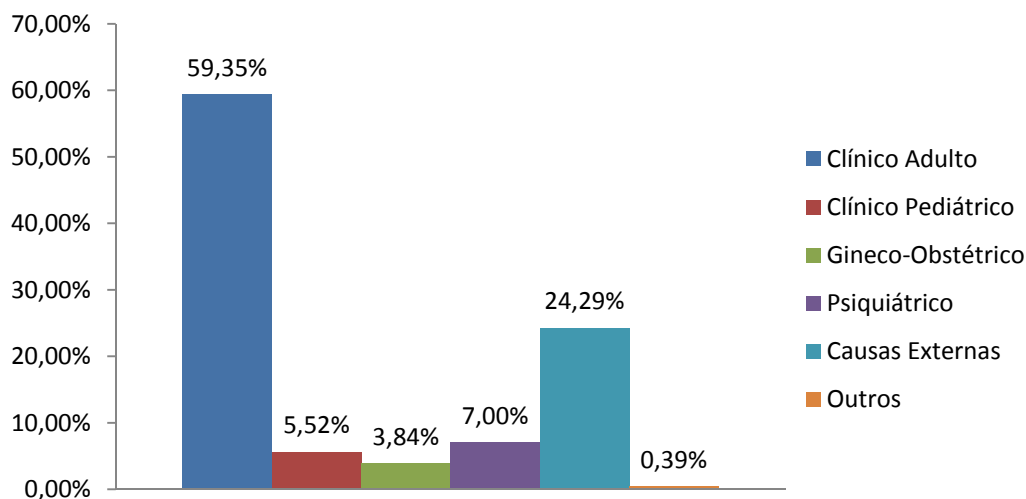
Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



O gráfico a seguir apresenta em percentual os tipos dos atendimentos realizados pelo SAMU SC ao longo do trimestre nas 08 Centrais de Regulação.

Gráfico: Tipos dos atendimentos realizados pelo SAMU SC nas 08 Centrais de Regulação no período de outubro a dezembro /2014.

Média Trimestral dos Tipos de Atendimentos



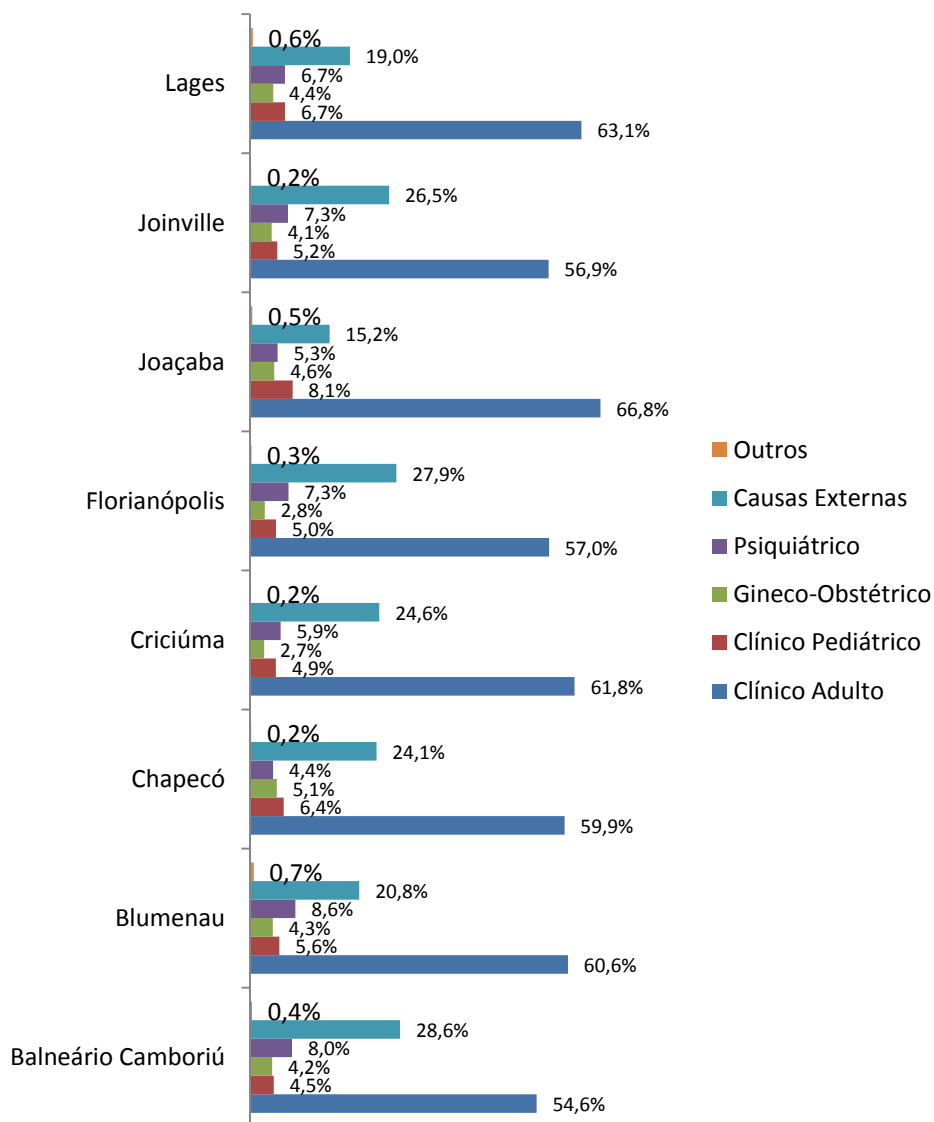
Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

Conforme o gráfico e a tabela apresentados o tipo de Clínico Adulto destaca-se dos demais com 59,35% das ocorrências atendidas por este motivo, seguido das Causas Externas com 24,29%. Esta informação repete-se em todas as Centrais de Regulação conforme o gráfico apresentado abaixo, onde o tipo Clínico Adulto e Causas Externas destacam-se dos demais.

Este padrão reflete o exposto na literatura dentro das principais causas de agravos e complicações com urgências e emergências, sendo que mundialmente as principais causas de óbito entre pacientes adultos são doenças cardiovasculares, seguidas de trauma e neoplasias.

Gráfico: Tipos de atendimentos apresentados nas 08 Centrais de Regulação no Estado no período de outubro a dezembro /2014.

Média dos Tipos de Atendimento por Central de Regulação - Trimestral



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



2.1.6 Quantitativo de chamados, orientações médicas, saídas de Unidades de Suporte Avançado (USA) e Unidade de Suporte Básico (USB)

Neste indicador é possível identificar e classificar os chamados recebidos pela Central de Regulação, através do 192. Além de atendimentos, a Central fornece informações, cadastra os trotes recebidos entre outros, como ligações particulares e telefonemas das equipes.

A tabela abaixo apresenta o quantitativo total de chamados recebidos por cada Central de Regulação, divididos e classificados entre os padrões pré-estabelecidos pelo sistema CRSAMU.

Tabela: Classificação dos chamados recebidos pelas Centrais de Regulação no período de outubro a dezembro /2014.

Central de Regulação	Tipo de Ligação							Total
	Atendimento c/ envio de veículo	Atendimento s/ envio de veículo	Orientação	Trotes	Ligação com Equipe	Particular	Outros	
Balneário Camboriú	5124	585	5.129	4.711	7.568	44	8.992	32.153
Blumenau	6.242	703	5.890	4.162	7.930	60	9.846	34.833
Chapecó	4.369	124	1.135	2.706	9.220	143	6.023	23.720
Criciúma	5.975	226	5.587	5.381	12.244	341	12.084	41.838
Florianópolis	8.185	2.024	6.921	4.974	8.858	85	15.624	46.671
Joaçaba	3.160	130	2.840	2.990	12.445	158	6700	28.423
Joinville	6.005	546	5.918	5.118	2.284	85	13.674	33.630
Lages	3.524	364	3.678	2.558	5.688	184	5951	21.947
Total	42.584	4702	37098	32600	66237	1100	78894	263.215
%	16,18%	1,79%	14,09%	12,39%	25,16%	0,42%	29,97%	100,00%

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



A tabela acima apresenta os registros obtidos no período de outubro a dezembro/2014 dos chamados recebidos pelas Centrais de Regulação, onde:

- Atendimento com envio de veículo: caracteriza-se pelas ligações recebidas que, após passarem por regulação médica gerou o acionamento de veículo (USA, USB, VIR e/ou Helicóptero), para atendimento no local da ocorrência.
- Atendimento sem envio de ambulância: indica as ligações que passaram por regulação médica, porém, que não geraram envio de veículo do SAMU. Exclui-se destas as **orientações**, e incluímos as decisões médicas de: procura de leitos, contato com regulação estadual e as solicitações de apoio aos Bombeiros e Polícia Militar.
- Orientação: definida por todas àquelas ligações que passaram por regulação médica, e que não houve necessidade de envio de veículo. São atendimentos que se concluem apenas com orientação ao usuário.
- Trotes
- Ligação equipe: caracteriza-se pelas ligações recebidas das equipes das unidades de atendimento para regulação com o médico e/ou repasse de informações sobre a ocorrência.
- Particular: definidas como ligações pessoais e urgentes para a equipe da Central de Regulação.
- Outros: incluem-se neste as ligações que não geram atendimento médico e não se enquadram nas demais citadas acima. Citamos como exemplo a solicitação de informações sobre locais de saúde.

Ainda como forma de complementação ao indicador, destacamos a tabela abaixo que demonstra de forma mais minuciosa os atendimentos com envio de veículo realizado por USA, USB, VIR e helicóptero.



Tabela: atendimentos realizados com envio de veículo – USA, USB e helicóptero por Central de Regulação ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Atendimento com USA	Atendimento com USB	Atendimento com VIR	Atendimento com Helicóptero
Balneário Camboriú	1443	3862	0	0
Blumenau	787	5660	0	8
Chapecó	881	3679	0	0
Criciúma	1429	4748	0	0
Florianópolis	1659	6978	130	82
Joaçaba	935	2298	0	0
Joinville	1183	5081	0	73
Lages	594	3098	0	26
Média/ Total	8911	35404	130	189
%	19,96%	79,32%	0,29%	0,42%

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

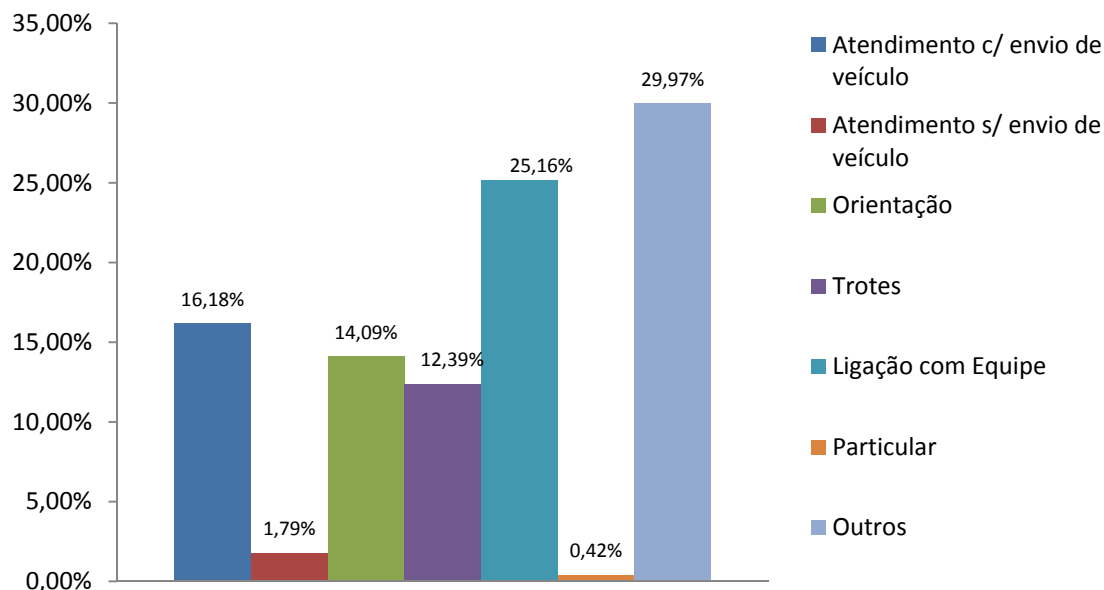
Destacamos na tabela apresentada o grande número de atendimentos realizados por Unidades Básicas de Saúde - USB, que representam 79,32% dos atendimentos, enquanto as Unidades de Suporte Avançado – USA somam juntas 19,96% dos atendimentos feitos no período.

Podemos justificar isto ao fato do maior número de Unidades de Suporte Básico – USB no Estado, no total são 102 USBs, enquanto que as Unidades de Suporte Avançado somam no total 23 unidades descentralizadas por todo o Estado.

O gráfico a seguir apresenta em percentual as chamadas recebidas pelas 08 Centrais de Regulação ao longo do trimestre.

Gráfico: Tipos de chamadas recebidas pelas 08 Centrais de Regulação no período de outubro a dezembro /2014.

Tipos de Ligações no Trimestre



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

Conforme a tabela e o gráfico apresentados, as ligações classificadas como 'outros' destaca-se das demais com 29,97% do total dos chamados. Segundo análise realizada pelos Coordenadores Regionais nas 8 (oito) CR's, as ligações registradas neste item podem ser classificadas como: outras solicitações que não atendimento. Alguns exemplos citados por eles incluem: pedidos de informações sobre localização e telefone de hospitais; destino dos pacientes atendidos pelo SAMU; número dos Bombeiros, Polícia Militar, Polícia Rodoviária Federal; solicitação de assuntos administrativos.

Em seguida, as Ligações das Equipes com 25,16% das chamadas atendidas pelas centrais de regulação, isto se deve ao grande número de locais de sombra onde os rádios transmissores não funcionam, e qualquer tipo de contato das equipes de USA, USB e helicóptero nestes locais são realizados exclusivamente via telefone, para o número 192 gratuito do SAMU.



Também há uma recomendação por parte dos Coordenadores Regionais, de quando tratar-se de regulação médica, que as equipes utilizem sim a linha 192 para falar com o médico regulador, já que todas as ligações são gravadas e isso oferece segurança à equipe quanto aos procedimentos a serem realizados através da telemedicina.

Outro item a ser destacado são os números de trotes recebidos pelas Centrais de Regulação, que chegam a 12,39% das chamadas recebidas pelo 192.

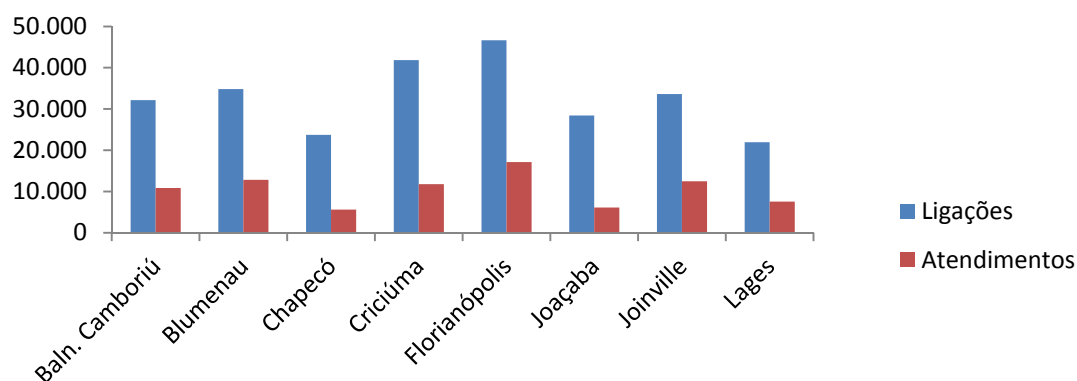
Diversas ações estão sendo criadas e algumas já estão sendo realizadas para minimizar e conscientizar a população sobre a gravidade de se passar um trote aos serviços de emergências. Através do Projeto EducaSAMU que realiza, entre outras, atividades em escolas e associações de moradores dos bairros.

Estas e outras atividades serão apresentadas no decorrer deste documento.

O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre todas as chamadas recebidas e os atendimentos prestados com ou sem envio de ambulância, evidenciando que, além do que já foi exposto acima, a população ainda não sabe diferenciar um número gratuito para chamadas de emergência de um número que fornece informações e endereços.

Gráfico: Comparativo entre as chamadas recebidas e os atendimentos prestados pelas Centrais de Regulação ao longo do trimestre.

Comparativo entre Ligações e Atendimentos no Trimestre



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

Apesar de toda a orientação que é repassada à população através de eventos, atividades, palestras e distribuição de folders informativos, o fácil acesso ao 192 faz com que as pessoas não tenham nenhum tipo de receio de efetuar a ligação por qualquer que seja a necessidade.

2.1.7 Identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimento

Este indicador apresenta a identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimentos às chamadas.

Os horários para classificação foram divididos em 4 períodos:

- 06h01min às 12h00min
- 12h01min às 18h00min
- 18h01min às 00h00min
- 00h01min às 06h00min



Os resultados serão apresentados pelo total de chamadas recebidas naquele horário, incluindo todos os tipos de chamadas.

Tabela: Horários de maior pico de atendimento às chamadas em cada Central de Regulação no período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	das 06:01hs às 12:00hs	das 12:01 às 18:00hs	das 18:01hs às 00:00hs	das 00:01hs às 6:00hs
Balneário Camboriú	8638	8703	11157	3655
Blumenau	7426	11606	12553	3248
Chapecó	7953	8323	5497	1947
Criciúma	10121	15290	12580	3847
Florianópolis	13495	17767	11583	3826
Joaçaba	6754	9445	9413	2811
Joinville	8101	11224	11432	2873
Lages	5173	7713	7282	1779
Média/ Total	67661	90071	81497	23986
%	25,71%	34,22%	30,96%	9,11%

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

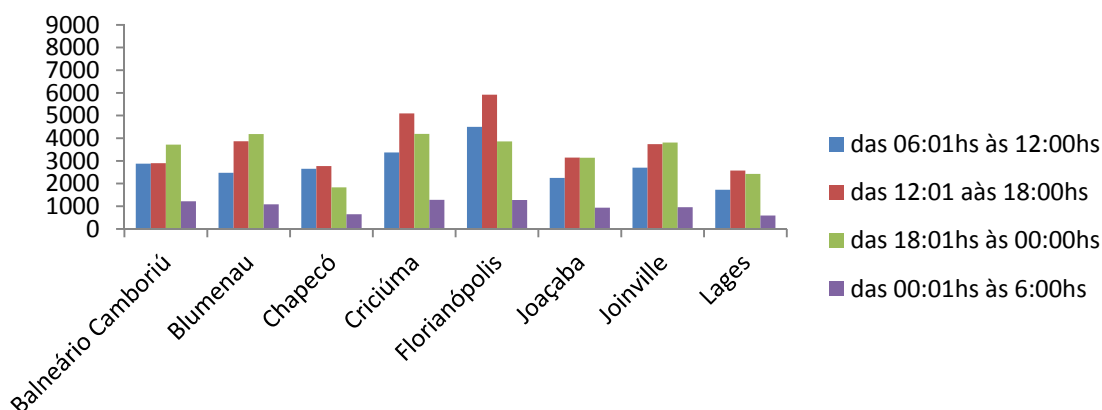
De uma forma geral, o horário de maior pico para recebimentos de chamados é o período entre 12h01min e 18h00min, o que contabiliza 34,22% das chamadas.

Com base em análises realizadas pelos coordenadores regionais, os resultados apresentados traduzem a realidade vivenciada nas Centrais de Regulação, visto que estes horários são pertinentes ao deslocamento das pessoas para o almoço e saída do trabalho, onde realmente há um aumento no fluxo de veículos em todas as regiões.

O gráfico abaixo apresenta de maneira clara e sucinta os horários de maior pico de atendimento em todas as Centrais de Regulação no período de outubro a dezembro/2014.

Gráfico: Horários de maior pico de atendimento às chamadas em cada Central de Regulação.

Média dos Horários de maior pico de atendimento - Trimestre



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

Tabela: Dia da semana de maior pico de atendimento às chamadas

Centrais de Regulação	Segunda-feira	terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo	Total
Balneário Camboriú	4602	4190	4751	4328	4631	4928	4723	32153
Blumenau	5.236	4774	5000	4851	5195	5009	4768	34833
Chapecó	3464	3285	3519	3375	3421	3524	3132	23720
Criciúma	6053	5673	6202	5701	6391	6055	5763	41838
Florianópolis	6518	6337	6944	6647	6721	6780	6724	46671
Joaçaba	4387	3946	4205	4151	4070	3863	3801	28423
Joinville	4851	4582	4929	4595	4839	5156	4678	33630
Lages	3220	3031	3102	3155	3236	3131	3072	21947
Total	38331	35818	38652	36803	38504	38446	36661	263215
%	14,6%	13,6%	14,7%	14,0%	14,6%	14,6%	13,9%	100,0%

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

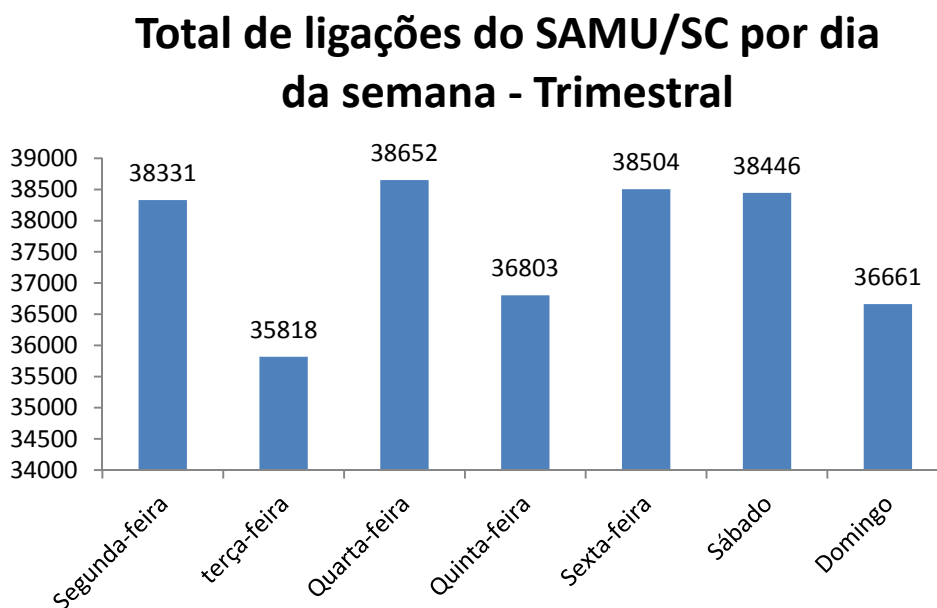


Conforme demonstra a tabela, o dia da semana com o maior número de chamadas recebidas neste trimestre foi a terça-feira, que correspondeu a 15% dos das ligações recebidas pelo 192 no Estado..

De acordo com análise feita pelos Coordenadores Regionais de maneira geral entende-se que existe uma variação dos dias de maior movimento, sem que exista uma explicação efetiva para o fato, sendo que as porcentagens das ligações recebidas nos outros dias da semana totalizam valores aproximados.

O gráfico a seguir demonstra de maneira clara e resumida os dias da semana de maior pico de atendimentos nas 08 Centrais de Regulação do Estado.

Gráfico: Dias da semana de maior pico de atendimento às chamadas



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

2.1.8 Localização das ocorrências

Refere-se ao número de atendimentos prestado em cada município de acordo com sua respectiva Central de Regulação.



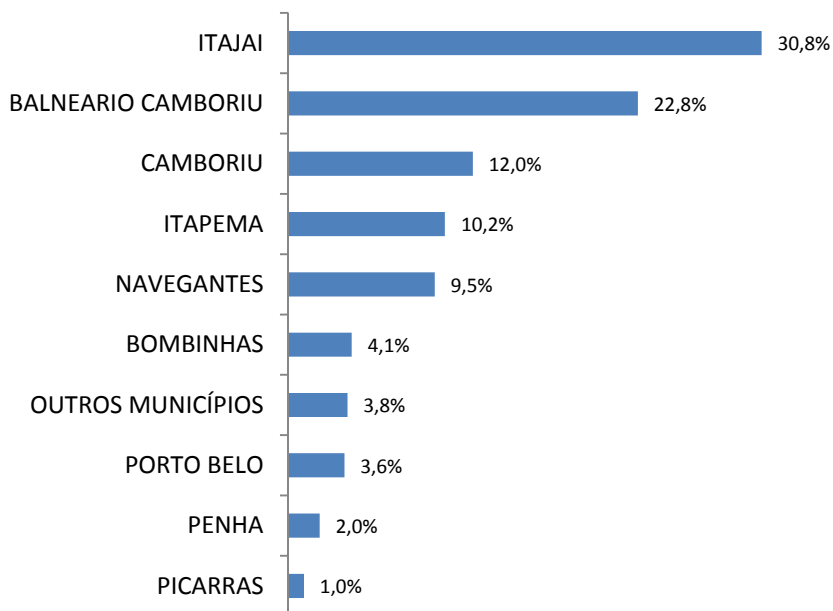
Com este indicador, é possível visualizar onde está localizada grande parte das ocorrências atendidas pelo SAMU SC.

Devido à grande quantidade de cidades abrangidas por cada Central de Regulação, apresentaremos estes dados em gráficos por Central de Regulação.

Os gráficos que serão apresentados abaixo identificam os municípios de onde são originadas grande parte das ocorrências em cada Central de Regulação. Àqueles municípios com menos de 1% de atendimentos, não serão representados graficamente.

Gráfico: Atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Balneário Camboriu ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Balneário Camboriú - Trimestral

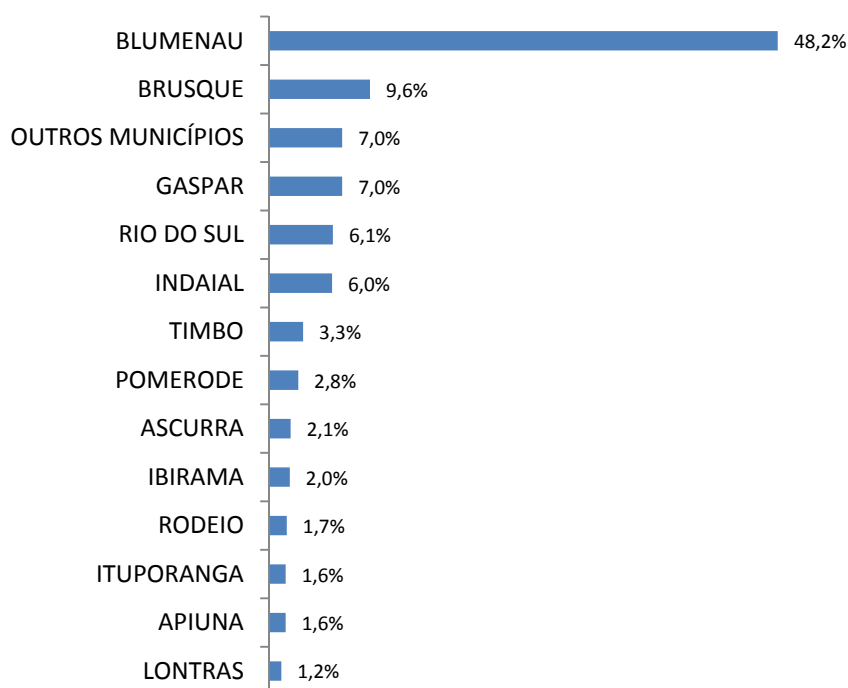


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Gráfico: atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Blumenau ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Blumenau - Trimestral

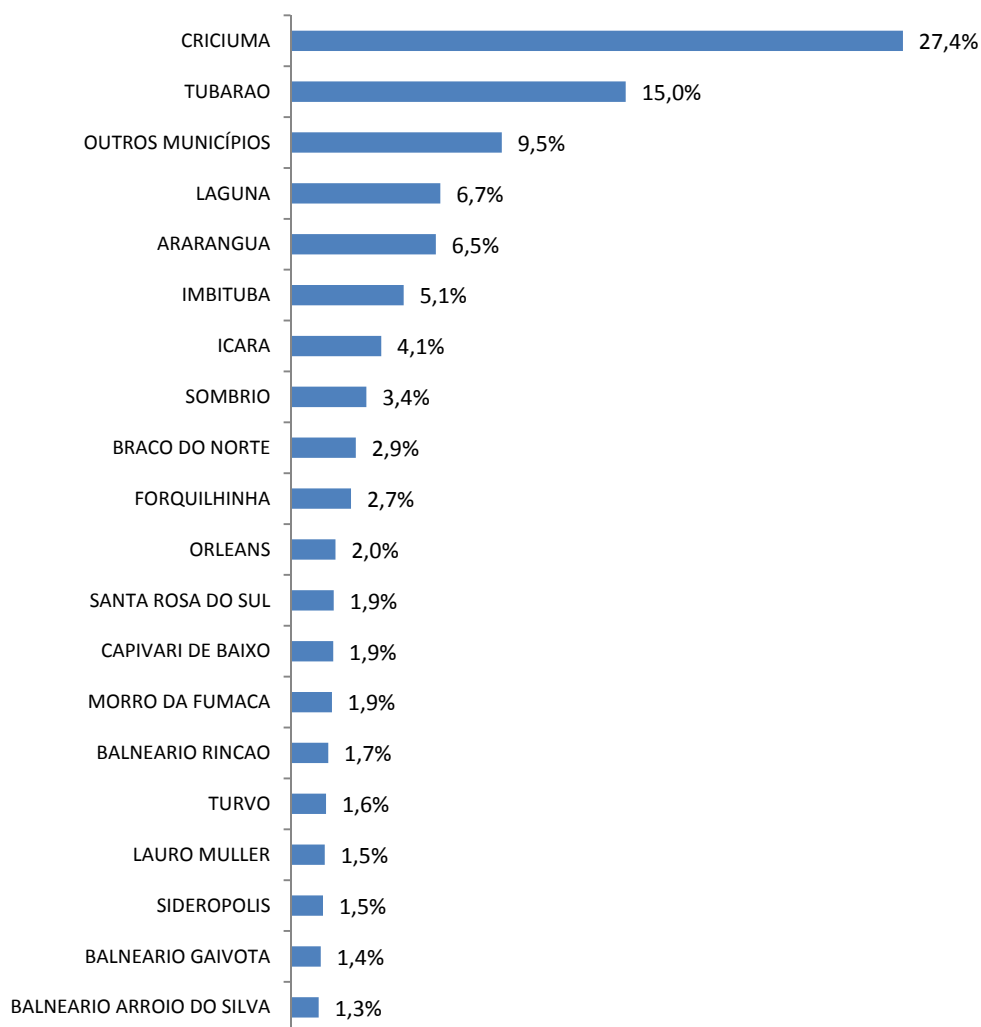


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Gráfico: atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Criciúma ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Criciúma - Trimestral

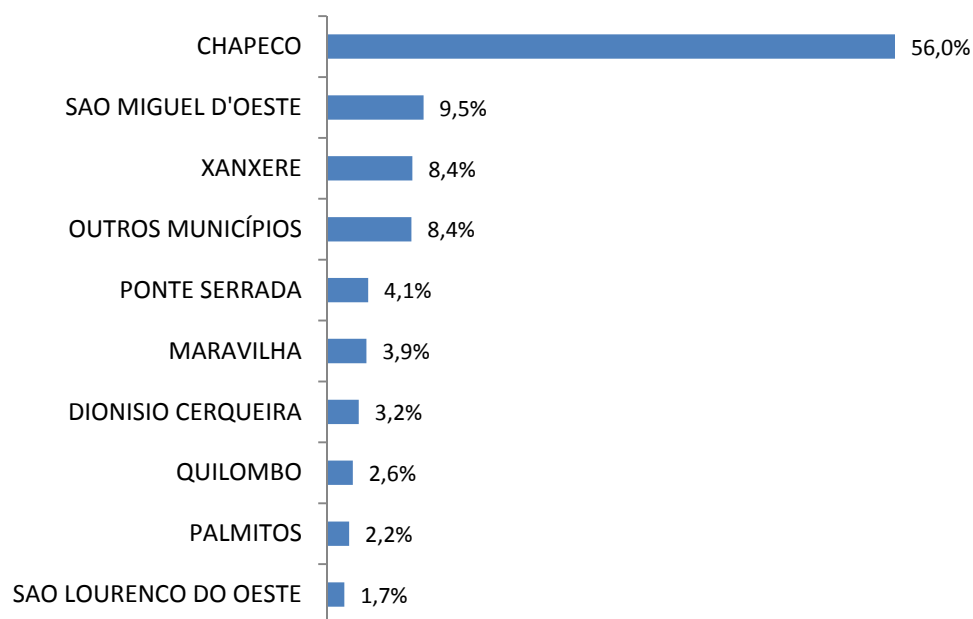


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Gráfico: atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Chapecó ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Chapecó - Trimestral

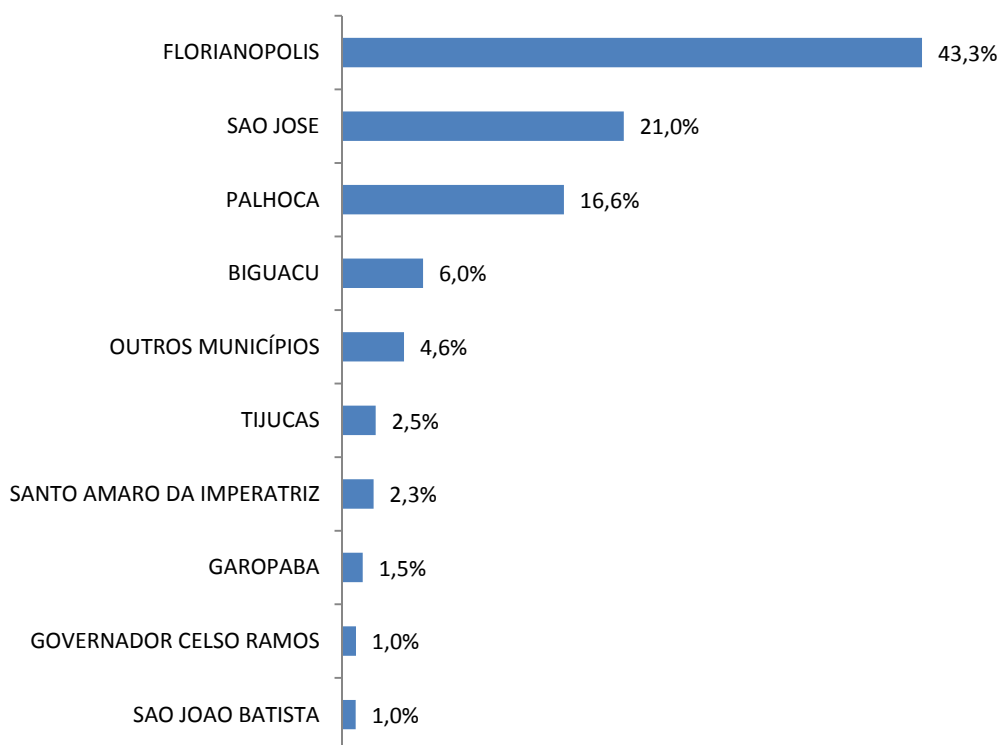


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Gráfico: atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Florianópolis ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Florianópolis - Trimestral

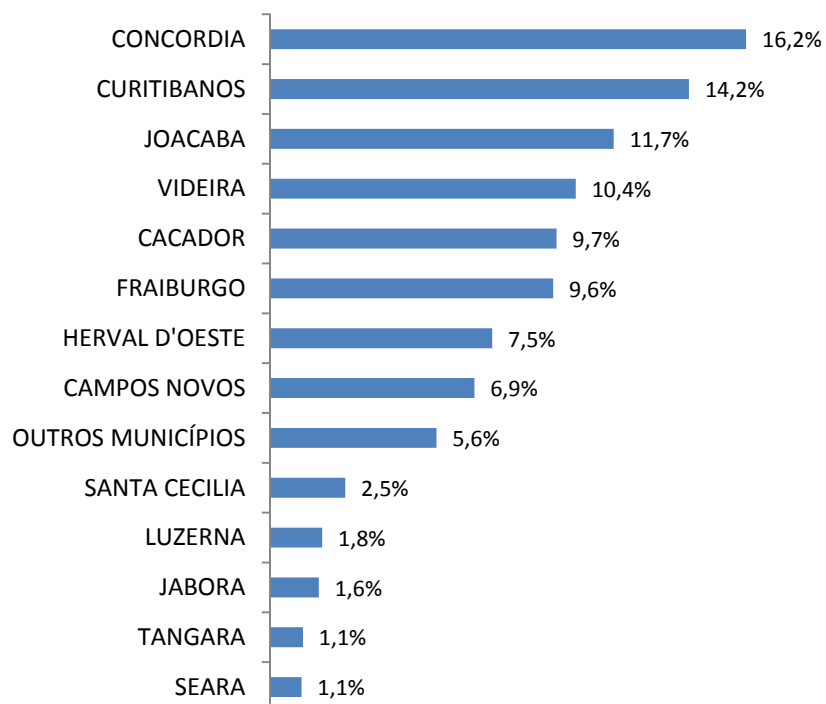


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Gráfico: atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Joaçaba ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Joaçaba - Trimestral

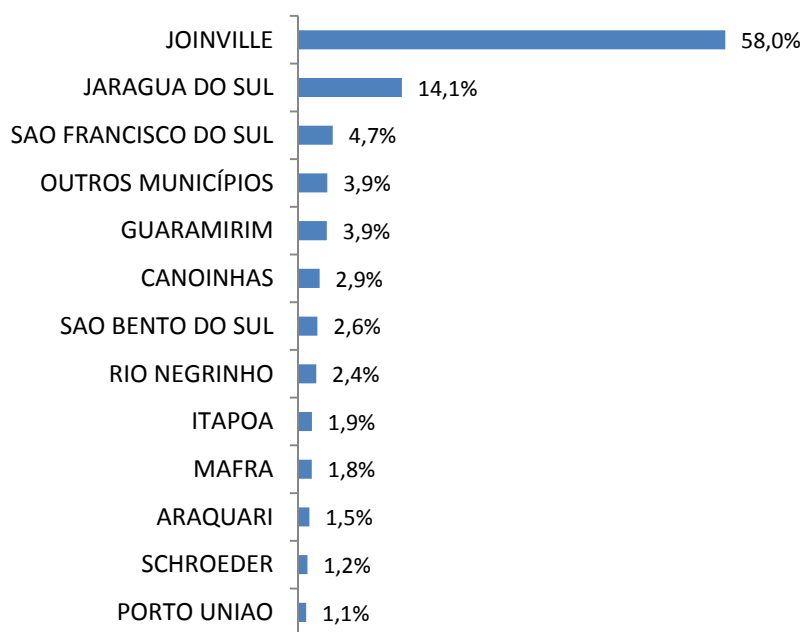


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Gráfico: atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Joinville ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Joinville - Trimestral

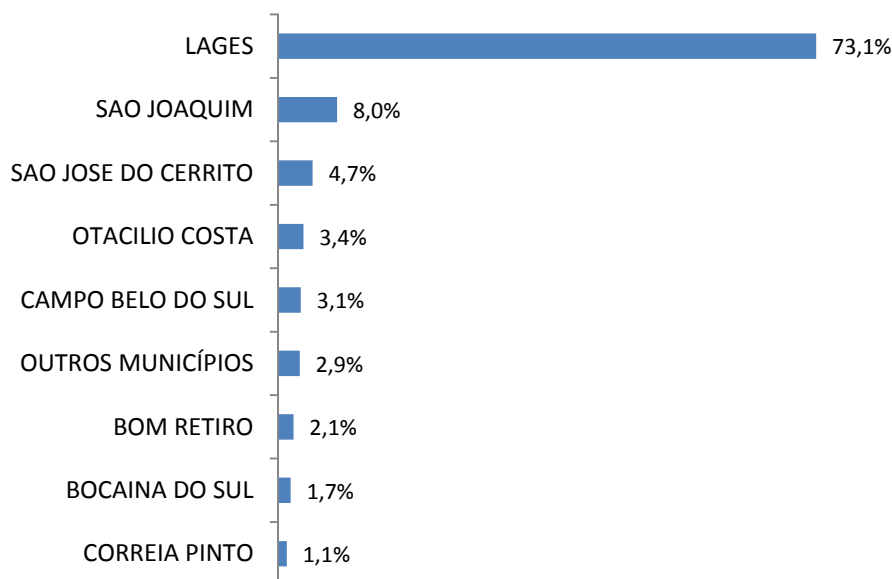


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Gráfico: atendimentos realizados nos municípios abrangidos pela Central de Regulação de Lages ao longo do período de outubro a dezembro /2014.

Atendimentos por Municípios - Central de Lages - Trimestral



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

2.1.9 Idade e sexo dos pacientes atendidos

Apresentamos, com este indicador, a idade e o sexo dos pacientes que foram atendidos por cada Central de Regulação.

Para o indicador de idade foi utilizada uma classificação por faixa etária de acordo com fontes do IBGE:

- 0 a 13 anos
- 14 a 19 anos
- 20 a 59 anos
- Acima de 60 anos



A tabela a seguir, registra os valores de idade por faixa etária dos pacientes atendidos pelo SAMU SC ao longo do trimestre.

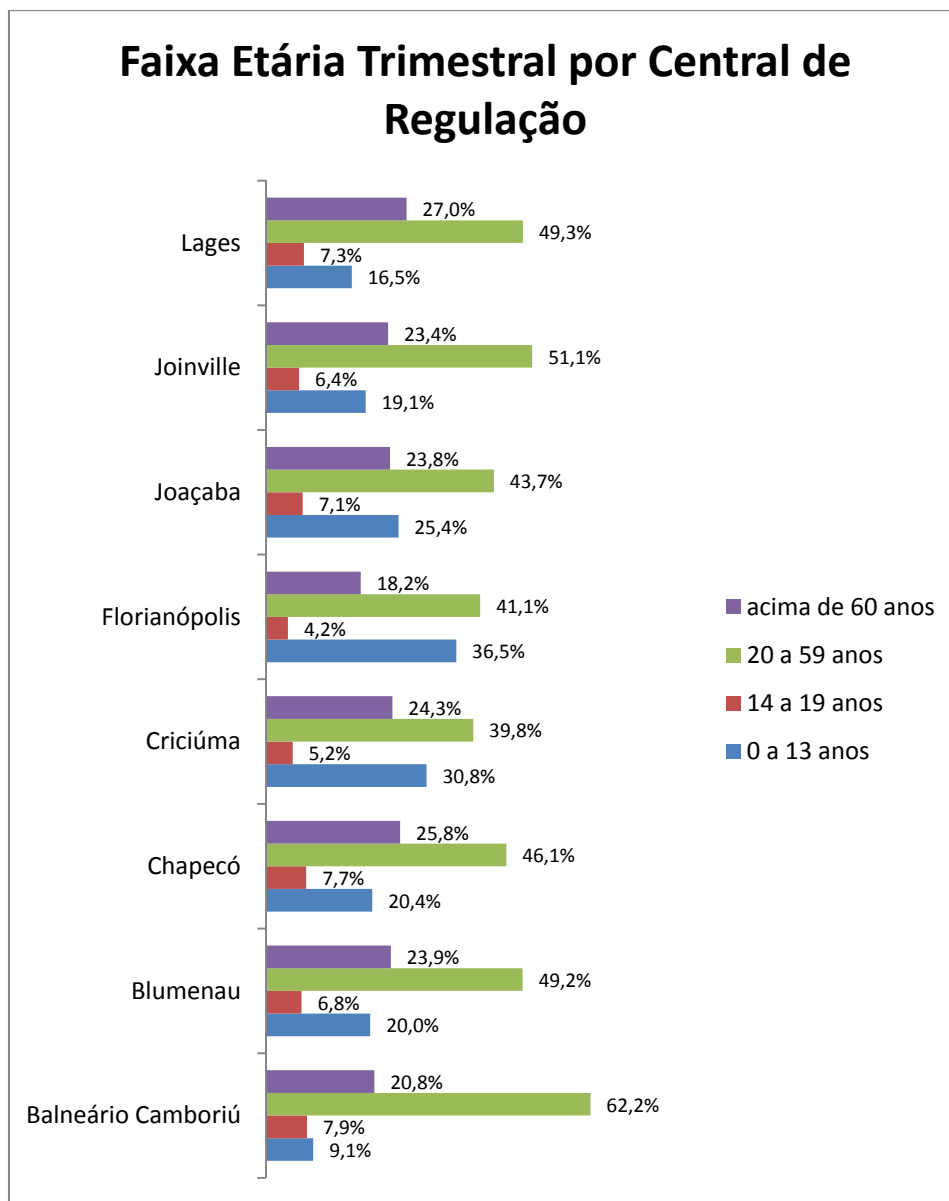
Tabela: Faixa etária dos pacientes atendidos pelo SAMU SC distribuídos por meses e Central de Regulação.

Central de Regulação	0 a 13 anos	14 a 19 anos	20 a 59 anos	acima de 60 anos
Balneário Camboriú	9%	8%	62%	21%
Blumenau	20%	7%	49%	24%
Chapecó	20%	8%	46%	26%
Criciúma	31%	5%	40%	24%
Florianópolis	36%	4%	41%	18%
Joaçaba	25%	7%	44%	24%
Joinville	19%	6%	51%	23%
Lages	16%	7%	49%	27%
Média %	22,2%	6,6%	47,8%	23,4%

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

O gráfico a seguir apresenta de forma mais clara a faixa etária dos pacientes atendidos por cada Central de Regulação no período de outubro a dezembro /2014.

Gráfico: Distribuição por faixa etária dos pacientes atendidos por Central de Regulação



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

De acordo com a tabela e gráfico apresentados, evidencia-se neste trimestre que 47,8% do total dos pacientes que foram atendidos pelo SAMU SC possuíam faixa etária entre 20 e 59 anos. Seguido pela faixa etária acima de 60 anos (23,4%) e pela faixa etária de 0 a 13 anos (22,2%).



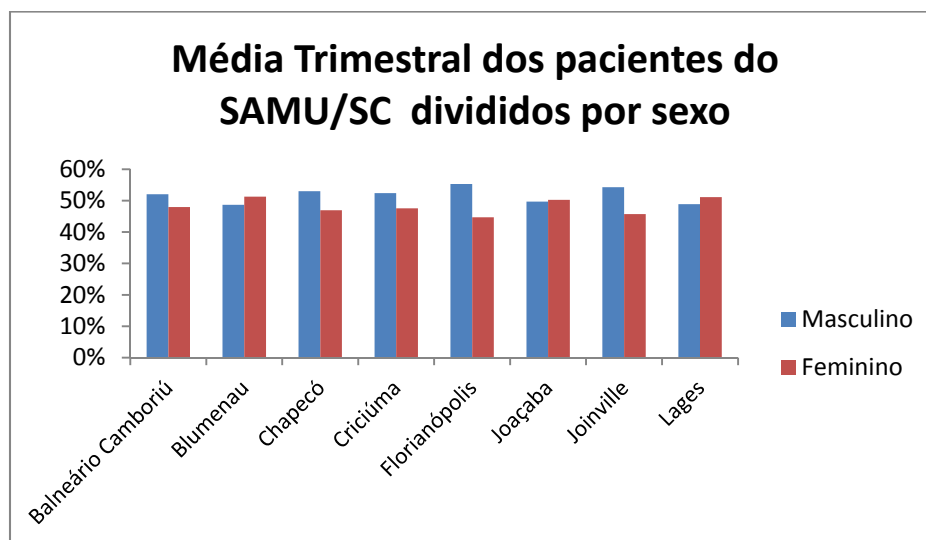
Os valores sobre sexo destes mesmos pacientes são apresentados na tabela e gráfico a seguir:

Tabela: Sexo dos pacientes atendidos pelo SAMU SC distribuídos por mês e Central de Regulação.

Centrais de Regulação	Masculino	Feminino
Balneário Camboriú	52%	48%
Blumenau	49%	51%
Chapecó	53%	47%
Criciúma	52%	48%
Florianópolis	55%	45%
Joaçaba	50%	50%
Joinville	54%	46%
Lages	49%	51%
Média %	52%	48%

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

Gráfico: Distribuição por sexo dos pacientes atendidos por Central de Regulação



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



Conforme evidenciado com a tabela e gráfico mostrado acima, o sexo masculino esteve em evidência dentre os usuários atendidos pelo SAMU/SC, foram 52% dos casos.

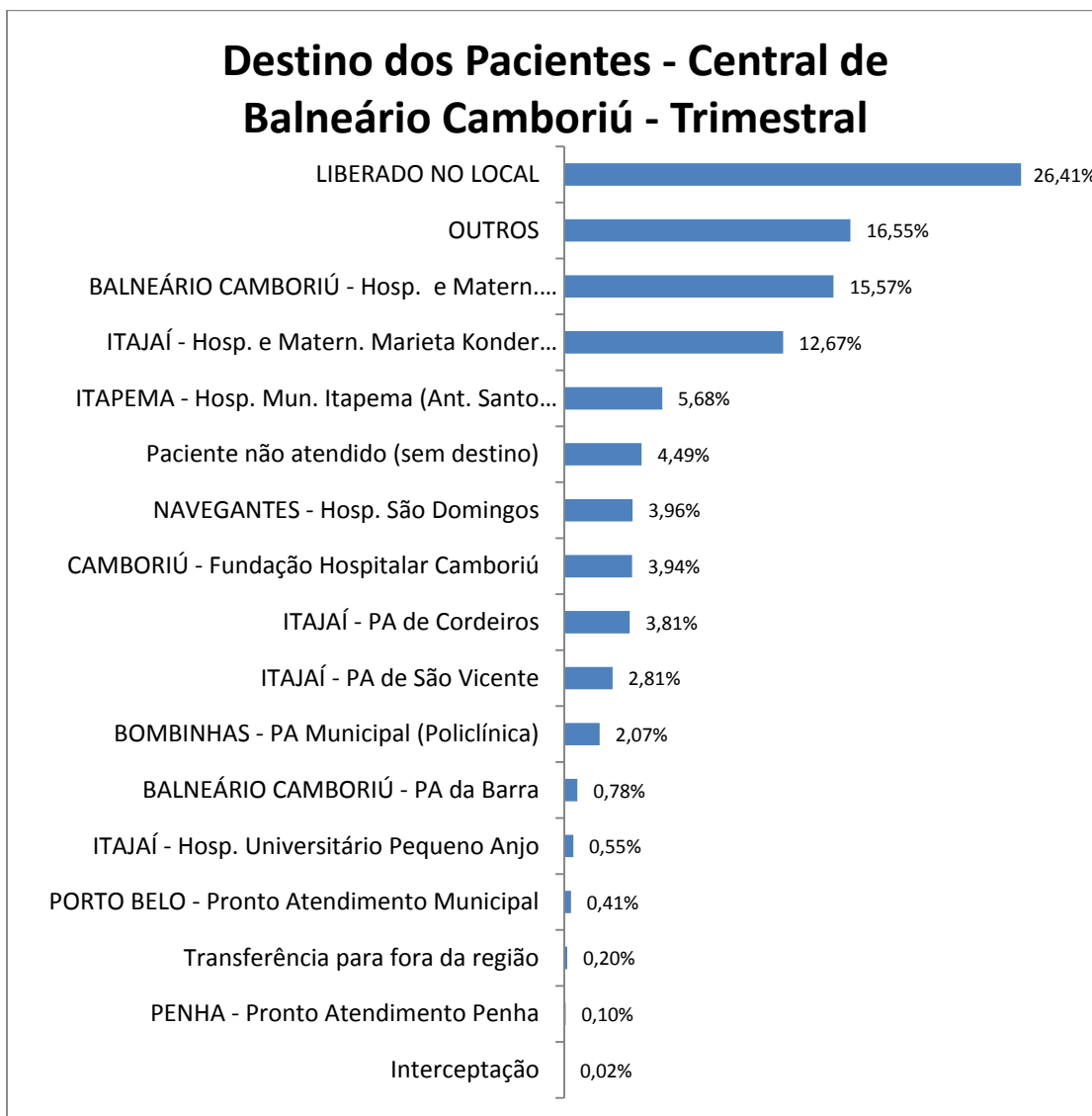
2.1.10 Pacientes referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento

Este indicador demonstra o destino para qual foi encaminhada vítima após atendimento no local da ocorrência. Cada Central de Regulação possui cadastrado no sistema de regulação CRSAMU, todas as instituições de saúde de sua região de abrangência.

Nos casos em que o paciente é atendido e não necessita de transporte até uma instituição de saúde, consideramos como destino “liberado no local da ocorrência”.

Devido à grande quantidade de cidades e instituições de saúde em cada central, apresentaremos estes dados em gráficos por Central de Regulação.

Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Balneário Camboriú

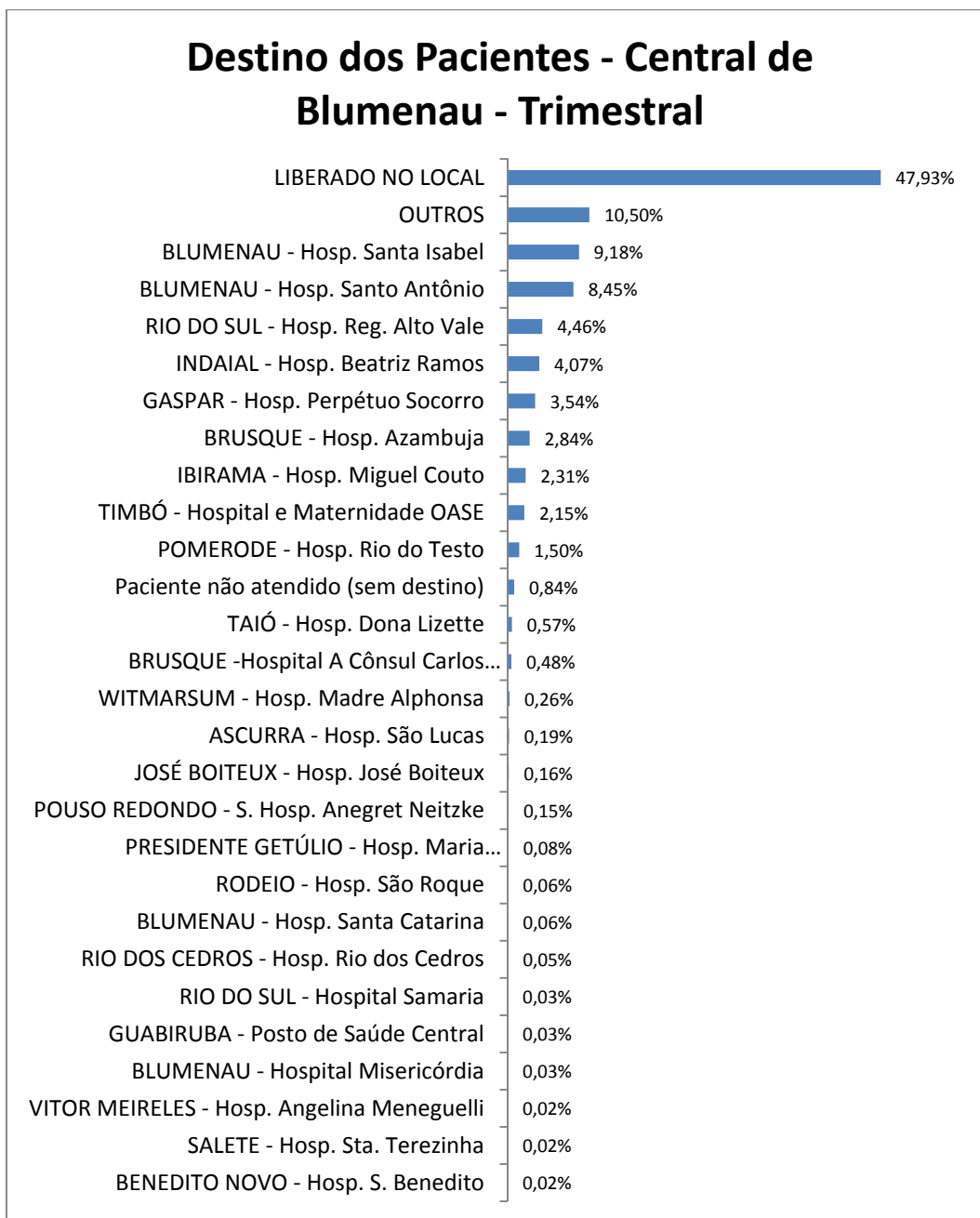


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

De acordo com o gráfico acima, 27,98% dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Balneário Camboriú, não foram removidos para Hospitais, apenas receberam atendimento no local da ocorrência e foram liberados neste.



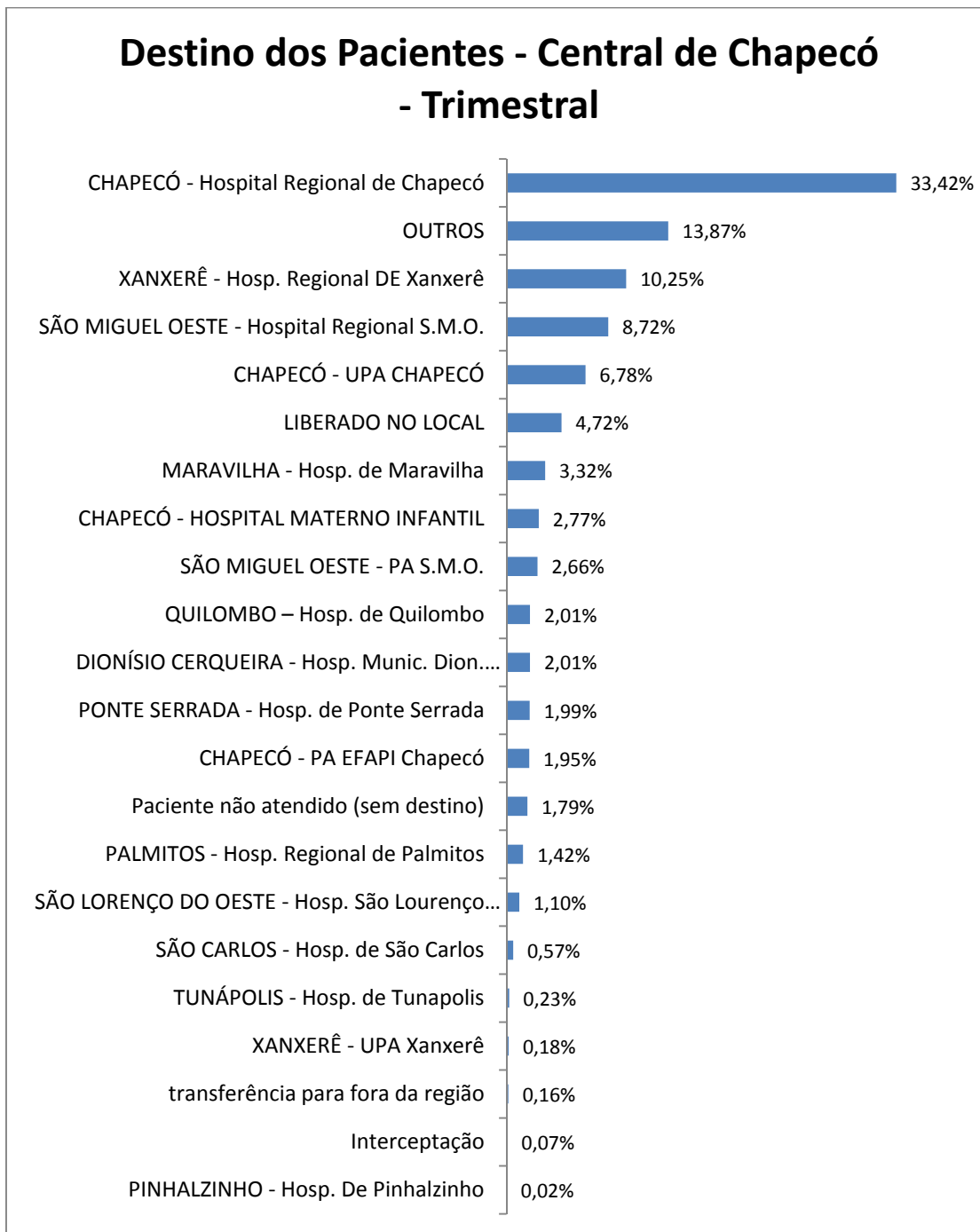
Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Blumenau



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



Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Chapecó

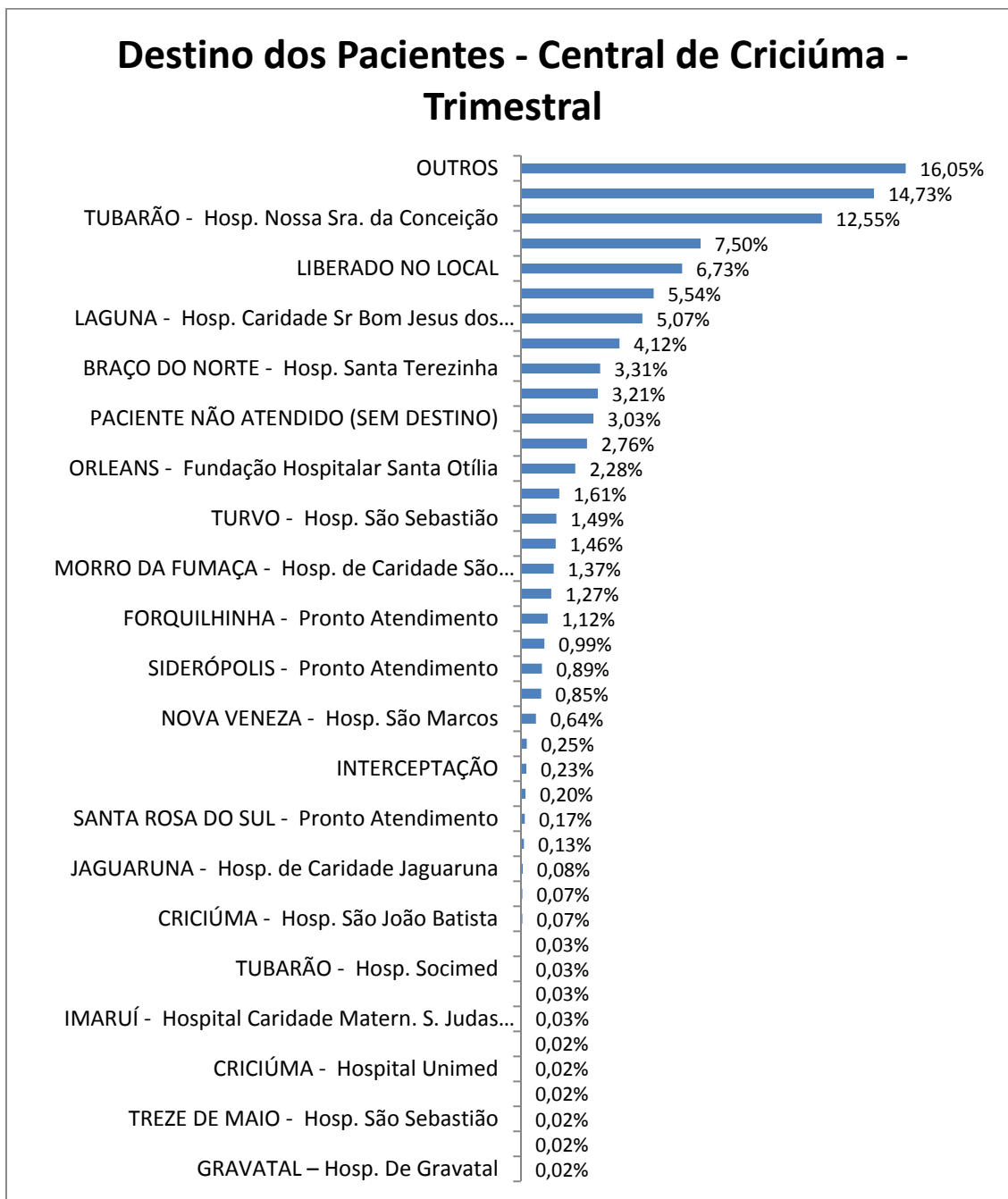


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Segundo o gráfico referente à Central de Chapecó 33,42% dos pacientes atendidos pelo SAMU foram encaminhados ao Hospital Regional de Chapecó.

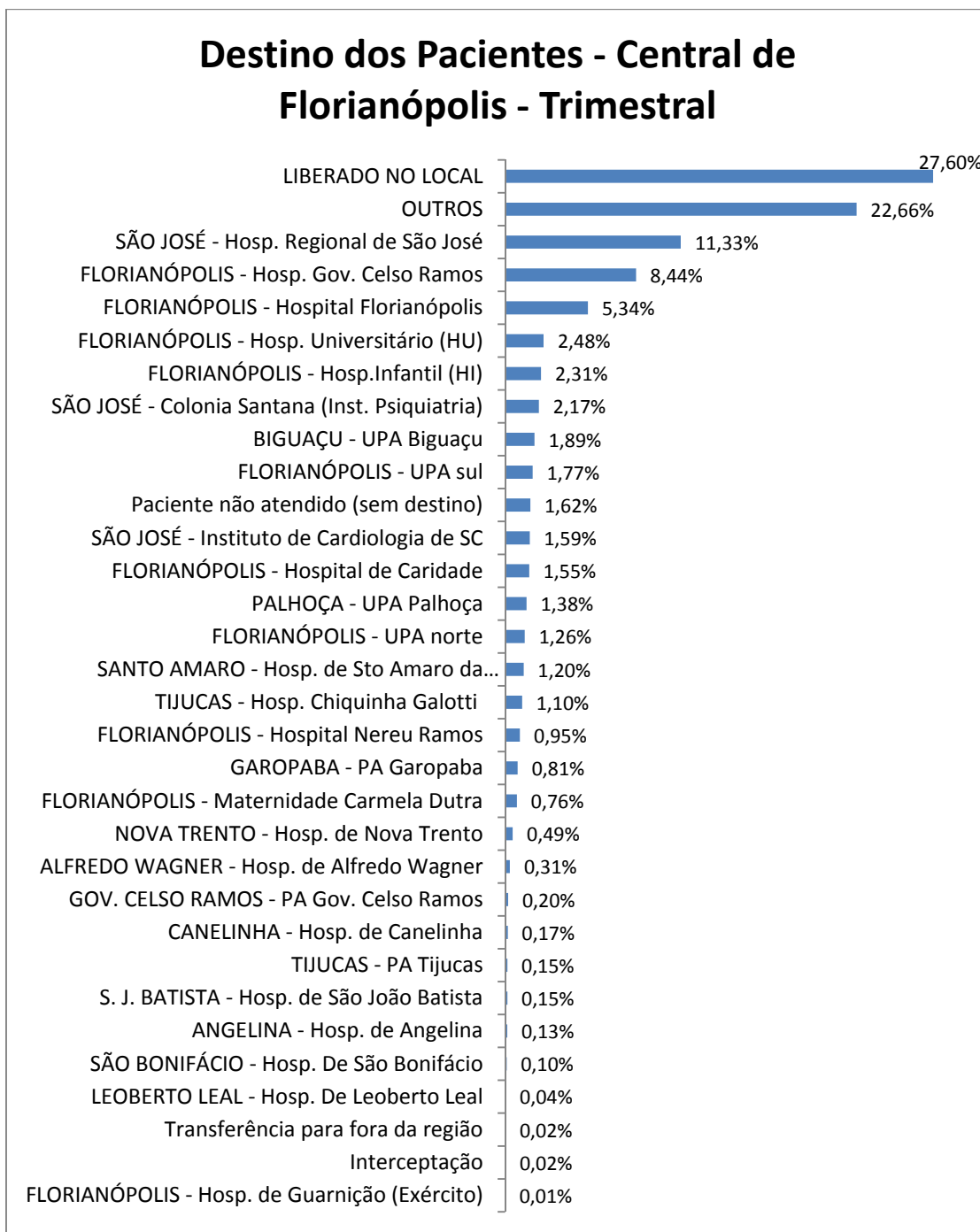
Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Criciúma



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



Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Florianópolis

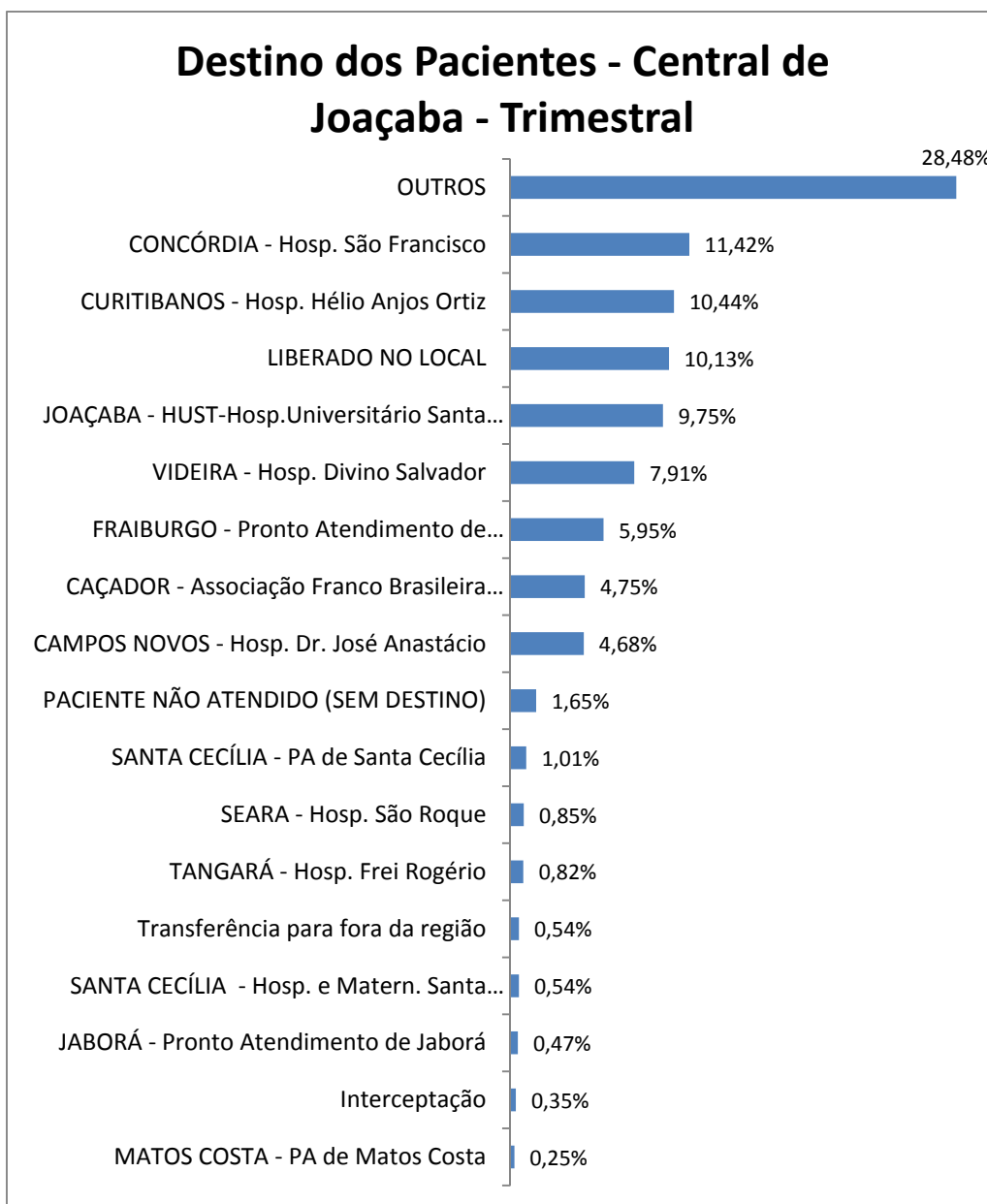


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



De acordo com o gráfico acima, 27,60% dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Florianópolis, não foram removidos para Hospitais ou outras instituições de saúde, apenas receberam atendimento no local da ocorrência e foram liberados.

Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Joaçaba

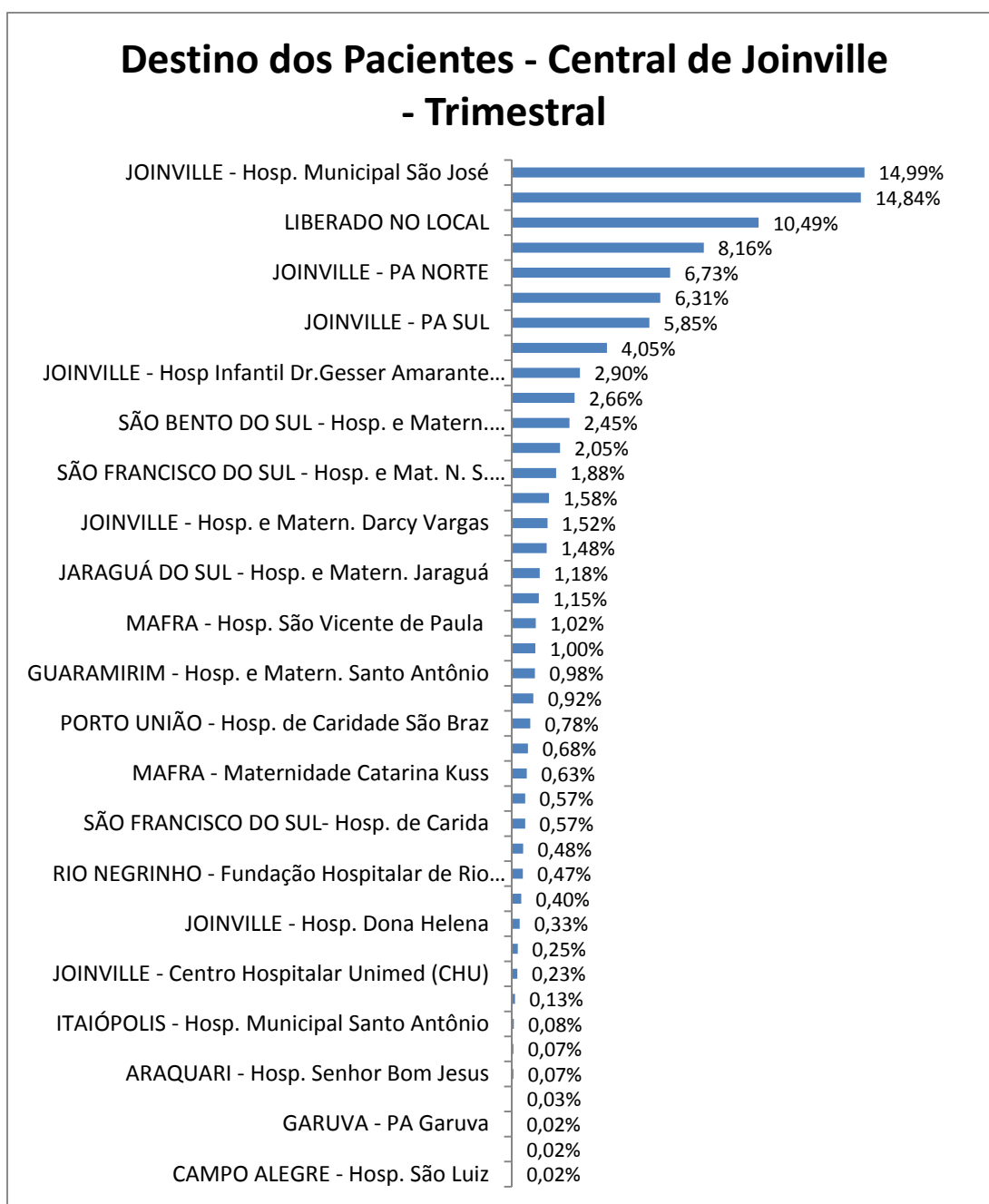


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Conforme aponta o gráfico, na mesorregião de Joaçaba 28,48% das vítimas atendidas foram encaminhadas para Outras instituições de saúde fora da região.

Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Joinville

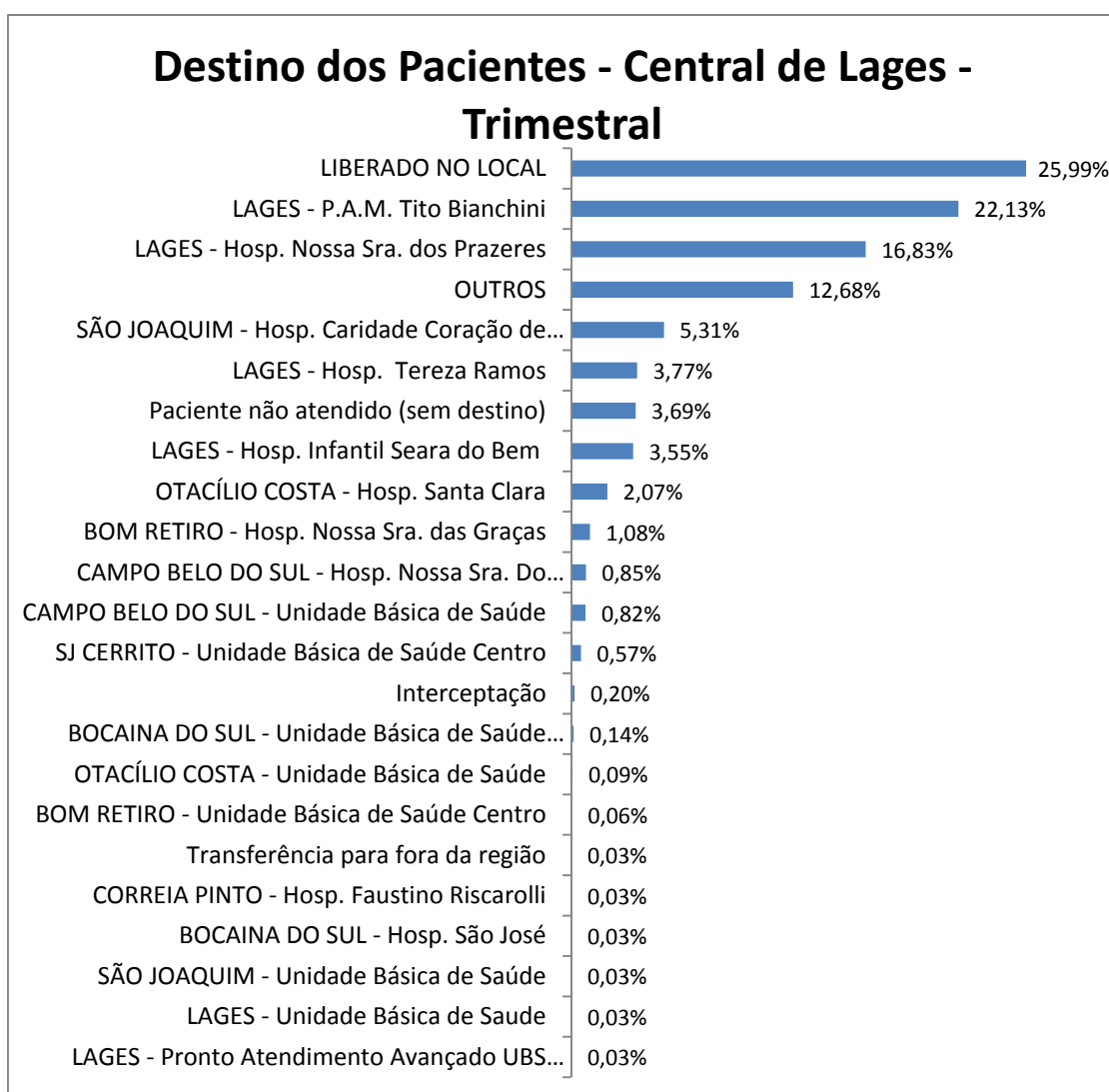


Fonte: CRSAMU/Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC



Conforme aponta o gráfico, na mesorregião de Joinville 14,99% das vítimas atendidas foram encaminhadas para o Hospital Municipal São José em Joinville.

Gráfico: Destino dos pacientes atendidos pela Central de Regulação de Lages



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

Conforme aponta o gráfico, na mesorregião de Lages 25,99% das vítimas atendidas não foram removidos para Hospitais ou outras instituições de saúde, apenas receberam atendimento no local da ocorrência e foram liberados.



2.1.11 Mortalidade:

A mortalidade refere-se à morte de indivíduos em uma população e pode ser expressa como o número de indivíduos em um determinado período de tempo ou com uma taxa específica, em percentagem da população total ou qualquer parte dela.

Considerando o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, este indicador será expresso por meio dos óbitos:

- Ocorridos durante o atendimento;
- Ocorridos antes da chegada da ambulância;
- Ocorridos durante o trajeto do local de atendimento até a unidade de saúde;
- Óbitos por causa.

Tabela: Número total de óbitos registrados pelo SAMU no período de outubro a dezembro/2014

Centrais de Regulação	Óbitos ocorridos durante o atendimento	Óbitos ocorridos antes da chegada da equipe	Óbitos ocorridos durante o transporte	Óbitos por causa
Balneário Camboriú	28	98	3	-
Blumenau	24	89	2	-
Chapecó	6	47	3	-
Criciúma	12	54	2	-
Florianópolis	70	105	5	-
Joaçaba	9	27	2	-
Joinville	23	88	5	-
Lages	17	41	3	-
Média/ Total	189	549	25	-
%	24,77%	71,95%	3,28%	-

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

2.1.12 Quantitativo Ideal de Recursos Humanos

Este indicador tem como objetivo encaminhar informações acerca dos profissionais que atuam nas 8 (oito) Centrais de Regulação do Estado e nas 23 (vinte e três) Unidades de Suporte Avançado (USA).



Este relatório contém informações individuais por categoria funcional, vínculo empregatício (pessoa física, jurídica ou concursado), carga horária, lotação e remuneração, apontando claramente os déficits e as ações (plantão extra, hora extra, etc) para respectivas coberturas quando for o caso.

QUANTITATIVO IDEAL DE RECURSOS HUMANOS - 08 CENTRAIS DE REGULAÇÃO																	
Central de Regulação	Categoria profissional	Plano de Trabalho (Qntd. ideal funcionários)	Quantidade funcionários contratados			Vínculo empregatício		Carga horária	Lotação	Remuneração	Déficits no trimestre	Ações para respectivas coberturas					
						CLT	EFETIVO					Total de Horas Extras pagas no trimestre			Total de banco de horas gerados no trimestre		
												TRIMESTRE	OUT	NOV	DEZ	OUT	NOV
BALN. CAMBORIU	Médico	28	27,5	28	28	28	0	6h	CR Balneário Camboriu	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E ATESTADO	147:55:00	192:00:00	180:20:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Balneário Camboriu	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Balneário Camboriu	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Balneário Camboriu	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Balneário Camboriu	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Balneário Camboriu	R\$ 16.200,00							
	Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	14	16	17	16	16	0	30h	CR Balneário Camboriu	R\$ 1.209,60	ATESTADO E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	120:00:00	126:15:00	6:00:00



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



	Rádio Operador	7	9	9	10	10	0	30h	CR Balneário Camboriu	R\$ 1.209,60	ATESTADO, FALTA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	30:00:00	89:40:00	73:30:00	32:40:00
BLUMENAU	Médico	35	26,5	26,5	26,5	26,5	0	6h	CR Blumenau	R\$ 2.700,00	VAGA EM ABERTO, FALTA, FÉRIAS, FERIADO NACIONAL E TERMINO DE OCORRENCIA	298:01:00	229:25:00	301:30:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Blumenau	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Blumenau	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Blumenau	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Blumenau	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Blumenau	R\$ 16.200,00							
	Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	22	18	19	18	18	0	30h	CR Blumenau	R\$ 1.209,60	ATESTADO, FÉRIAS, FALTA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	18:00:00	56:20:00	96:30:00	29:37:00
	Rádio Operador	7	7	6	8	8	0	30h	CR Blumenau	R\$ 1.209,60	VAGA EM ABERTO, FALTA, FÉRIAS E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	23:10:00	66:45:00	74:15:00
CHAPECÓ	Médico	27,5	28	28	28	28	0	6h	CR Chapecó	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, ATESTADO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	154:38:00	300:00:00	216:31:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Chapecó	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Chapecó	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Chapecó	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Chapecó	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Chapecó	R\$ 16.200,00							



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



	Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	14	14	14	14	13	1	30h	CR Chapecó	R\$ 1.209,60	TÉRMINO DE OCORRENCIA, ATESTADO E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	48:00:00	13:52:00	39:08:00	38:51:00
	Rádio Operador	7	7	7	7	7	0	30h	CR Chapecó	R\$ 1.209,60	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	2:23:00	19:38:00	3:16:00
CRICIÚMA	Médico	35	33,5	32,5	32,5	32,5	0	6h	CR Criciúma	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E VAGA EM ABERTO	302:00:00	369:48:00	778:05:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Criciúma	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Criciúma	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Criciúma	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Criciúma	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Criciúma	R\$ 16.200,00							
Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	22	24	24	24	22	2	30h	CR Criciúma	R\$ 1.209,60	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	6:00:00	77:00:00	0:00:00	0:50:00	
Rádio Operador	7	10	9	10	10	0	30h	CR Criciúma	R\$ 1.209,60	TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	0:00:00	54:00:00	0:00:00	0:30:00	
FLORIANÓPOLIS	Médico	35	33	34	35	35	0	6h	CR Florianópolis	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, VAGA EM ABERTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	268:25:00	241:34:00	363:40:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Florianópolis	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Florianópolis	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Florianópolis	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Florianópolis	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Florianópolis	R\$ 16.200,00							



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



	Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	22	23	24	25	21	4	30h	CR Florianópolis	R\$ 1.209,60	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	6:00:00	7:10:00	6:06:00	10:00:00
	Rádio Operador	7	9	9	10	10	0	30h	CR Florianópolis	R\$ 1.209,60	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	18:00:00	29:40:00	48:00:00	18:16:00
JOAÇABA	Médico	28	27,5	27,5	25	25	0	6h	CR Joaçaba	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, VAGA EM ABERTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	110:26:00	142:30:00	275:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Joaçaba	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Joaçaba	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Joaçaba	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Joaçaba	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Joaçaba	R\$ 16.200,00							
Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	14	16	16	16	16	0	30h	CR Joaçaba	R\$ 1.209,60	FÉRIAS, FERIADO NACIONAL E REUNIÃO	0:00:00	0:00:00	48:00:00	30:00:00	102:20:00	25:00:00	
Rádio Operador	7	7	7	7	7	0	30h	CR Joaçaba	R\$ 1.209,60	FÉRIAS E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	6:00:00	37:30:00	6:00:00	
JOINVILLE	Médico	35	35	35	34,5	34,5	0	6h	CR Joinville	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, ATESTADO, VAGA EM ABERTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	281:43:00	423:10:00	577:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Joinville	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Joinville	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Joinville	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Joinville	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Joinville	R\$ 16.200,00							



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



	Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	22	23	24	24	24	0	30h	CR Joinville	R\$ 1.209,60	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	18:00:00	81:12:00	106:21:00	79:59:00
	Rádio Operador	7	11	11	10	10	0	30h	CR Joinville	R\$ 1.209,60	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	0:00:00	50:58:00	52:18:00	32:56:00
LAGES	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	CR Lages	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	254:23:00	146:34:00	49:49:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	CR Lages	R\$ 5.400,00							
								18h	CR Lages	R\$ 8.100,00							
								24h	CR Lages	R\$ 10.800,00							
								30h	CR Lages	R\$ 13.500,00							
								36h	CR Lages	R\$ 16.200,00							
	Técnico Auxiliar de Regulação Médica - TARM	7	10	11	11	9	2	30h	CR Lages	R\$ 1.209,60	FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	42:00:00	24:00:00	54:00:00	0:00:00
Rádio Operador	7	7	8	8	8	0	30h	CR Lages	R\$ 1.209,60	FÉRIAS E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	36:00:00	48:00:00	6:00:00	



QUANTIDADE IDEAL DE RECURSOS HUMANOS - 23 UNIDADES DE SUPORTE AVANÇADO - USA

Central de Regulação	Categoria profissional	Plano de Trabalho (Qntd. ideal funcionários)	Quantidade funcionários contratados					Vínculo empregatício		Carga horária	Lotação	Remuneração	Déficit no mês	Ações para respectivas coberturas						
			OUT	NOV	DEZ	CLT	EFETIVO	Total de Horas Extras pagas no mês	Total de banco de horas gerados no mês					TRIMESTRE	OUT	NOV	DEZ	OUT	NOV	DEZ
Mesorregião Foz do Rio Itajaí - CR Balneário Camboriu																				
USA 01 BALN. CAMBORIU	TRIMESTRE	TRIMESTRE	OUT	NOV	DEZ	CLT	EFETIVO				TRIMESTRE	OUT	NOV	DEZ	OUT	NOV	DEZ			
	Médico	14	12,5	14	14	14	0	6h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL E FÉRIAS	90:00:00	169:00:00	48:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00			
								12h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 5.400,00										
								18h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 8.100,00										
								24h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 10.800,00										
								30h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 13.500,00										
								36h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 16.200,00										
Enfermeiro	6	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	19:30:00	42:50:00	1:30:00			



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



	Motorista socorrista	6	7	7	6	6	0	12x36h	USA 01 Balneário Camboriu	R\$ 1.451,52	VAGA EM ABERTO, TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	34:20:00	27:50:00	31:00:00
USA 02 ITAJAÍ	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 02 Itajaí	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	49:00:00	48:00:00	38:40:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 02 Itajaí	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 02 Itajaí	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 02 Itajaí	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 02 Itajaí	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 02 Itajaí	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	6	7	7	7	7	0	12x36h	USA 02 Itajaí	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	30:00:00	36:25:00	10:10:00
	Motorista socorrista	6	4	5	6	6	0	12x36h	USA 02 Itajaí	R\$ 1.451,52	VAGA EM ABERTO, TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	22:00:00	39:45:00	63:50:00
Mesorregião Vale do Rio Itajaí - CR Blumenau																	
USA 01 BLUMENAU	Médico	14	12,5	12,5	12,5	12,5	0	6h	USA 01 Blumenau	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, ATESTADO, VAGA EM ABERTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	132:00:00	92:03:00	151:45:00	0	0	0
								12h	USA 01 Blumenau	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 Blumenau	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 Blumenau	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 Blumenau	R\$ 13.500,00							



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



								36h	USA 01 Blumenau	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 01 Blumenau	R\$ 2.271,36	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	24:00:00	36:46:00	4:00:00	10:30:00
	Motorista socorrista	6	6	5	6	6	0	12x36h	USA 01 Blumenau	R\$ 1.451,52	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	24:00:00	39:45:00	12:20:00	16:23:00
USA 02 RIO DO SUL	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, AFASTAMENTO, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	189:05:00	288:20:00	230:15:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	39:00:00	5:30:00	4:30:00
Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 02 Rio do Sul	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	31:30:00	6:30:00	10:00:00	



Mesorregião Extremo Oeste - CR Chapecó

USA 01 CHAPECÓ	Médico	14	12	13	13	13	0	6h	USA 01 Chapecó	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E VAGA EM ABERTO	54:06:00	240:55:00	228:56:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 01 Chapecó	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 Chapecó	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 Chapecó	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 Chapecó	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 01 Chapecó	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	6	6	6	6	6	0	12x36 h	USA 01 Chapecó	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	39:26:00	70:37:00	2:43:00
	Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36 h	USA 01 Chapecó	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	36:44:00	68:05:00	1:50:00
	USA 02 XANXERÊ	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 02 Xanxerê	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, AFASTAMENTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	125:20:00	135:25:00	152:53:00	0:00:00	0:00:00
12h									USA 02 Xanxerê	R\$ 5.400,00							
18h									USA 02 Xanxerê	R\$ 8.100,00							
24h									USA 02 Xanxerê	R\$ 10.800,00							
30h									USA 02 Xanxerê	R\$ 13.500,00							
36h									USA 02 Xanxerê	R\$ 16.200,00							
Enfermeiro		6	6	6	6	6	0	12x36 h	USA 02 Xanxerê	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	33:18:00	61:33:00	3:16:00



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



	Motorista socorrista	6	6	6	7	7	0	12x36 h	USA 02 Xanxerê	R\$ 1.451,52	ATESTADO, TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	54:54:00	85:27:00	16:11:00
USA 03 SÃO MIGUEL DO OESTE	Médico	14	13,5	13,5	13,5	13,5	0	6h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, VAGA EM ABERTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	50:20:00	48:40:00	87:50:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	6	6	6	6	6	0	12x36 h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	54:55:00	68:00:00	9:30:00
Motorista socorrista	6	6	6	7	7	0	12x36 h	USA 03 São Miguel do Oeste	R\$ 1.451,52	ATESTADO, TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	36:39:00	47:10:00	40:10:00	
Mesorregião Sul - CR Criciúma																	
USA 01 CRICIÚMA	Médico	14	12	12	12	12	0	6h	USA 01 Criciúma	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	90:00:00	132:00:00	121:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 01 Criciúma	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 Criciúma	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 Criciúma	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 Criciúma	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 01 Criciúma	R\$ 16.200,00							



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



	Enfermeiro	6	6	6	8	7	1	12x36h	USA 01 Criciúma	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	24:20:00	9:00:00	14:40:00
	Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 01 Criciúma	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	24:20:00	14:10:00	4:15:00
USA 02 TUBARÃO	Médico	14	13,5	13,5	13,5	13,5	0	6h	USA 02 Tubarão	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	149:00:00	71:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 02 Tubarão	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 02 Tubarão	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 02 Tubarão	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 02 Tubarão	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 02 Tubarão	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 02 Tubarão	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	16:10:00	1:45:00	8:00:00
Motorista socorrista	6	6	6	7	7	0	12x36h	USA 02 Tubarão	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	14:00:00	3:00:00	19:30:00	
USA 03 ARARANGUÁ	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 03 Araranguá	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	18:15:00	99:30:00	91:30:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 03 Araranguá	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 03 Araranguá	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 03 Araranguá	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 03 Araranguá	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 03 Araranguá	R\$ 16.200,00							



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



	Enfermeiro	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 03 Araranguá	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	19:45:00	45:20:00	4:00:00
	Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 03 Araranguá	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	35:45:00	67:45:00	5:15:00
Mesorregião Grande Florianópolis - CR Florianópolis																	
USA 01 FLORIANÓPOLIS	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 01 Florianópolis	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	111:26:00	86:05:00	158:15:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 01 Florianópolis	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 Florianópolis	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 Florianópolis	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 Florianópolis	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 01 Florianópolis	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	7	8	8	7	4	3	12x36h / 12x60h	USA 01 Florianópolis	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	1:30:00	7:45:00	32:35:00
Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 01 Florianópolis	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	0:00:00	20:20:00	21:05:00	
USA 02 FLORIANÓPOLIS	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 02 Florianópolis	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	40:10:00	124:05:00	254:30:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 02 Florianópolis	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 02 Florianópolis	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 02 Florianópolis	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 02 Florianópolis	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 02 Florianópolis	R\$ 16.200,00							



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



	Enfermeiro	7	7	7	7	5	2	12x36h / 12x60h	USA 02 Florianópolis	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	16:15:00	5:40:00	29:20:00
	Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 02 Florianópolis	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	4:15:00	9:30:00	15:35:00
USA 03 SÃO JOSÉ	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 03 São José	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	172:30:00	122:40:00	114:05:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 03 São José	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 03 São José	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 03 São José	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 03 São José	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 03 São José	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	7	7	7	7	4	3	12x36h / 12x60h	USA 03 São José	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	22:50:00	13:50:00	9:20:00
Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 03 São José	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	48:00:00	4:28:00	9:10:00	6:33:00	
USA 04 FLORIANÓPOLIS	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 04 Florianópolis	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	85:45:00	125:50:00	193:10:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 04 Florianópolis	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 04 Florianópolis	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 04 Florianópolis	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 04 Florianópolis	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 04 Florianópolis	R\$ 16.200,00							



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



	Enfermeiro	7	7	7	8	6	2	12x36h / 12x60h	USA 04 Florianópolis	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	0:00:00	3:10:00	18:05:00
	Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 04 Florianópolis	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	9:47:00	3:20:00	20:55:00
ARCANJO	Médico	7	7	7	7	7	0	6h	Helicóptero Arcanjo	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, ATESTADO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	44:20:00	86:09:00	149:40:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	Helicóptero Arcanjo	R\$ 5.400,00							
								18h	Helicóptero Arcanjo	R\$ 8.100,00							
								24h	Helicóptero Arcanjo	R\$ 10.800,00							
								30h	Helicóptero Arcanjo	R\$ 13.500,00							
	36h	Helicóptero Arcanjo	R\$ 16.200,00														
Enfermeiro	3	3	4	3	1	2	12x60h	Helicóptero Arcanjo	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	4:10:00	2:10:00	
Mesorregião Meio Oeste - CR Joaçaba																	
USA 01 JOAÇABA	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 01 Joaçaba	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	31:55:00	50:20:00	75:05:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 01 Joaçaba	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 Joaçaba	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 Joaçaba	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 Joaçaba	R\$ 13.500,00							
	36h	USA 01 Joaçaba	R\$ 16.200,00														
Enfermeiro	6	7	7	7	7	0	12x36h	USA 01 Joaçaba	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	34:13:00	6:30:00	24:00:00	



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



	Motorista socorrista	6	5	6	6	6	0	12x36h	USA 01 Joaçaba	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	31:06:00	31:01:00	20:35:00
USA 02 CURITIBANOS	Médico	14	13,5	14	14	14	0	6h	USA 02 Curitiba	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	42:45:00	85:30:00	158:45:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 02 Curitiba	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 02 Curitiba	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 02 Curitiba	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 02 Curitiba	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 02 Curitiba	R\$ 16.200,00							
Enfermeiro	6	6	6	8	8	0	12x36h	USA 02 Curitiba	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	34:13:00	16:30:00	5:36:00	
Motorista socorrista	6	6	6	7	7	0	12x36h	USA 02 Curitiba	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	31:06:00	17:27:00	7:43:00	
USA 03 CAÇADOR	Médico	14	14	13	13	13	0	6h	USA 03 Caçador	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, VAGA EM ABERTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	31:49:00	117:30:00	124:56:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 03 Caçador	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 03 Caçador	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 03 Caçador	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 03 Caçador	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 03 Caçador	R\$ 16.200,00							
Enfermeiro	6	7	7	7	7	0	12x36h	USA 03 Caçador	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	48:00:00	17:15:00	21:20:00	15:02:00	



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



	Motorista socorrista	6	6	6	8	8	0	12x36h	USA 03 Caçador	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	41:39:00	11:33:00	10:15:00
Mesorregião Norte Nordeste - CR Joinville																	
USA 01 JOINVILLE	Médico	14	13	13	13	13	0	6h	USA 01 Joinville	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FALTA, ATESTADO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	72:30:00	155:00:00	79:30:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 01 Joinville	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 Joinville	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 Joinville	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 Joinville	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 01 Joinville	R\$ 16.200,00							
Enfermeiro	6	7	7	7	6	1	12x36h / 12x60h	USA 01 Joinville	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	31:33:00	42:07:00	24:30:00	
Motorista socorrista	6	6	7	7	7	0	12x36h	USA 01 Joinville	R\$ 1.451,52	OFICINA, TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	70:20:00	52:05:00	54:50:00	
USA 02 JARAGUÁ DO SUL	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	39:30:00	52:00:00	91:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 16.200,00							



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



	Enfermeiro	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	65:22:00	45:09:00	33:17:00
	Motorista socorrista	6	6	6	7	7	0	12x36h	USA 02 Jaraguá do Sul	R\$ 1.451,52	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	44:53:00	91:03:00	16:39:00
USA 03 MAFRA	Médico	14	11	11	10	10	0	6h	USA 03 Mafra	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, FÉRIAS, VAGA EM ABERTO E TÉRMINO DE OCORRENCIA	237:30:00	192:00:00	296:30:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 03 Mafra	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 03 Mafra	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 03 Mafra	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 03 Mafra	R\$ 13.500,00							
	36h	USA 03 Mafra	R\$ 16.200,00														
Enfermeiro	6	6	6	6	5	1	12x36h / 12x60h	USA 03 Mafra	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	64:55:00	55:20:00	46:10:00	
Motorista socorrista	6	6	6	8	8	0	12x36h	USA 03 Mafra	R\$ 1.451,52	OFICINA, TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	74:24:00	104:38:00	53:18:00	
USA 04 CANOINHAS	Médico	14	13,5	13,5	12,5	12,5	0	6h	USA 04 Canoinhas	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, ATESTADO, VAGA EM ABERTO E FÉRIAS	100:10:00	91:30:00	227:30:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 04 Canoinhas	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 04 Canoinhas	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 04 Canoinhas	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 04 Canoinhas	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 04 Canoinhas	R\$ 16.200,00							



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



	Enfermeiro	6	7	7	7	7	0	12x36h	USA 04 Canoinhas	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	42:50:00	17:30:00	26:50:00
	Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 04 Canoinhas	R\$ 1.451,52	OFICINA, TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	24:00:00	15:40:00	26:30:00	30:59:00
Mesorregião Planalto Serrano - CR Lages																	
USA 01 LAGES	Médico	14	12,5	12,5	13	13	0	6h	USA 01 Lages	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, ATESTADO, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	137:17:00	207:07:00	194:43:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 01 Lages	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 Lages	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 Lages	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 Lages	R\$ 13.500,00							
								36h	USA 01 Lages	R\$ 16.200,00							
Enfermeiro	6	6	6	6	2	4	12x36h / 12x60h	USA 01 Lages	R\$ 2.271,36	TÉRMINO DE OCORRENCIA E FERIADO NACIONAL	0:00:00	0:00:00	36:00:00	38:10:00	16:30:00	7:15:00	
Motorista socorrista	6	6	6	6	6	0	12x36h	USA 01 Lages	R\$ 1.451,52	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	12:00:00	39:36:00	52:06:00	35:45:00	
USA 02 SÃO JOAQUIM	Médico	14	14	14	14	14	0	6h	USA 01 São Joaquim	R\$ 2.700,00	FERIADO NACIONAL, ATESTADO, FÉRIAS E TÉRMINO DE OCORRENCIA	63:22:00	79:14:00	223:35:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
								12h	USA 01 São Joaquim	R\$ 5.400,00							
								18h	USA 01 São Joaquim	R\$ 8.100,00							
								24h	USA 01 São Joaquim	R\$ 10.800,00							
								30h	USA 01 São Joaquim	R\$ 13.500,00							



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



								36h	USA 01 São Joaquim	R\$ 16.200,00							
	Enfermeiro	6	5	6	6	6	0	12x36h	USA 01 São Joaquim	R\$ 2.271,36	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	12:00:00	43:43:00	69:58:00	34:55:00
	Motorista socorrista	6	7	7	8	8	0	12x36h	USA 01 São Joaquim	R\$ 1.451,52	FERIADO NACIONAL E TÉRMINO DE OCORRENCIA	0:00:00	0:00:00	36:00:00	69:10:00	63:00:00	33:00:00

Fonte: Setor de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas



2.2 Atenção ao Usuário

O indicador de atenção ao usuário tem como principal objetivo a melhora do atendimento prestado pelo SAMU junto à população.

No início do Contrato de Gestão 002/2012 a SPDM em propôs um projeto de atenção ao usuário com três vertentes prioritárias objetivando esclarecer e informar a população sobre o uso adequado do serviço.

Este projeto foi consolidado e vem sendo desenvolvido com grande êxito neste segundo trimestre de execução do Contrato.

2.2.1 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Os usuários do SAMU SC têm se manifestado através do e-mail, criado especificamente para este fim, através do telefone gratuito **0800 648 0932** criado pela exclusivo para uso do SAU SAMU SC ou ainda através da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, pelo telefone 0800 482 8000.

A meta estabelecida no Contrato de Gestão para o SAU é a resolução de no mínimo 80% das queixas recebidas.



A tabela a seguir apresenta o quantitativo e classificação das manifestações recebidas pelo SAU, no período de outubro a dezembro/2014 por mesorregião e demonstra que no total foram 128 manifestações recebidas, e o índice de execução da meta pactuada atingiu 93%, ultrapassando a meta de 80%.

Tabela: Demonstrativo de manifestações recebidas e resolvidas no período de outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Tipo manifestação	Status	Total Geral	Total de Concluídas	Total de não concluídas	% concluídas
Balneário Camboriú	Reclamação	Concluída	24	21	3	87,50%
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Em análise				
	Reclamação	Em análise				
	Reclamação	Em análise				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
Elogio	Concluída					
Denúncia	Concluída					



Centrais de Regulação	Tipo manifestação	Status	Total Geral	Total de Concluídas	Total de não concluídas	% concluídas
Balneário Camboriú	Informação	Concluída				
	Informação	Concluída				
	Informação	Concluída				
	Informação	Concluída				
Blumenau	Reclamação	Concluída	14	14	0	100,00%
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
Elogio	Concluída					
Chapécó	Informação	Concluída	1	1	0	100,00%
Criciúma	Reclamação	Concluída	12	12	0	100,00%
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				



Centrais de Regulação	Tipo manifestação	Status	Total Geral	Total de Concluídas	Total de não concluídas	% concluídas
Florianópolis	Reclamação	Concluída	42	38	4	90,48%
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Em análise				
	Reclamação	Em análise				
	Reclamação	Em análise				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
Elogio	Concluída					
Elogio	Concluída					
Elogio	Concluída					
Elogio	Concluída					
Elogio	Em análise					
Denúncia	Concluída					
Denúncia	Concluída					
Denúncia	Concluída					
Informação	Concluída					
Informação	Concluída					
Informação	Concluída					
Informação	Concluída					
Informação	Concluída					
Informação	Concluída					



Centrais de Regulação	Tipo manifestação	Status	Total Geral	Total de Concluídas	Total de não concluídas	% concluídas
Joaçaba	Reclamação	Concluída	4	4	0	100,00%
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Elogio	Concluída				
Joinville	Reclamação	Concluída	21	21	0	100,00%
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Reclamação	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
Elogio	Concluída					
Elogio	Concluída					

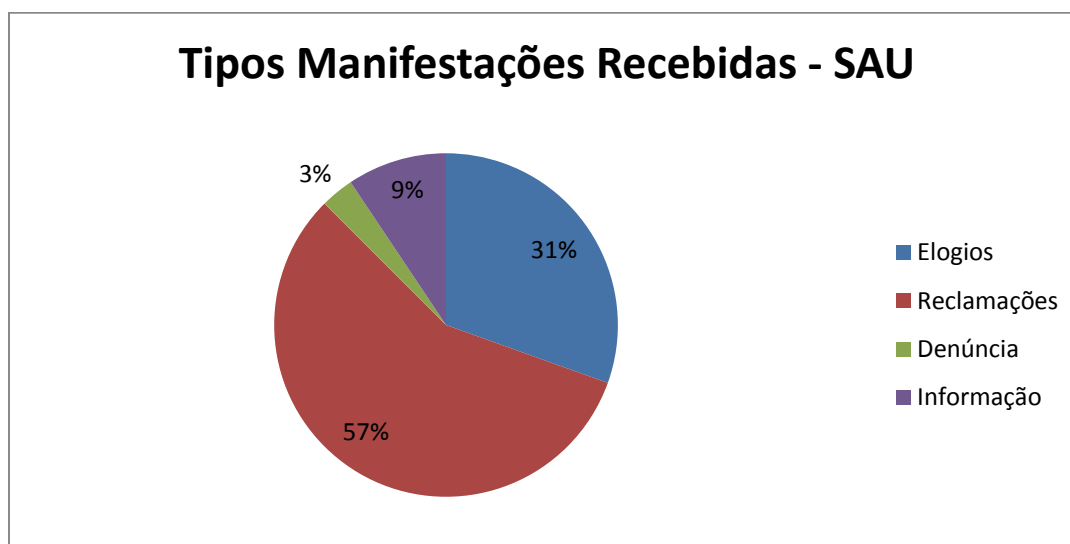


Centrais de Regulação	Tipo manifestação	Status	Total Geral	Total de Concluídas	Total de não concluídas	% concluídas
Lages	Reclamação	Concluída	8	8	0	100,00%
	Reclamação	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Elogio	Concluída				
	Informação	Concluída				
Adm. SPDM	Reclamação	Concluída	2	0	2	0,00%
	Reclamação	Concluída				
TOTAL			128	119	9	93%

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

O gráfico a seguir ilustra os tipos de manifestações recebidas pelo SAU no oitavo trimestre de execução do Contrato de Gestão.

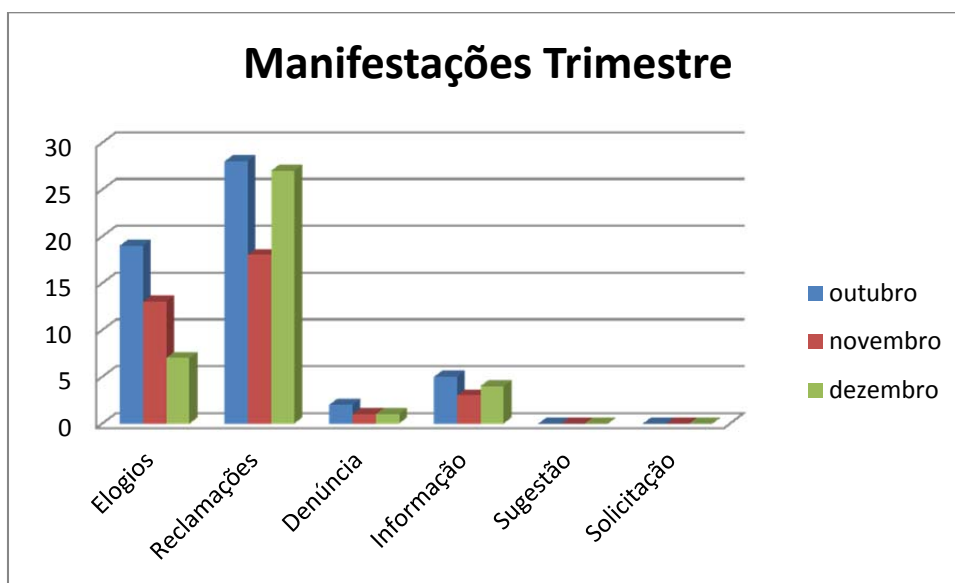
Gráfico: Distribuição das manifestações recebidas através do SAU no período de outubro a dezembro /2014 em todas as mesorregiões do Estado.



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

No próximo gráfico é apresentado os tipos de manifestações recebidas nos meses de outubro, novembro e dezembro separadamente.

Gráfico: Distribuição das manifestações recebidas através do SAU por mês



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

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

2.2.2 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 é realizado com os usuários, sejam eles solicitante do serviço, profissionais da saúde ou as próprias vítimas. Nos meses de julho, agosto e setembro o serviço totalizou 22.873 ligações realizadas, destas 6.606 pesquisas foram efetivadas.

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.

A pesquisa de satisfação aplicada investiga 03 aspectos do atendimento: como o usuário avalia o atendimento prestado pelo TARM, como avalia o atendimento prestado pelo médico regulador e a avaliação da equipe no local da ocorrência. Desta forma, identifica os aspectos mais importantes de um atendimento: a cortesia, a eficiência e celeridade.

O instrumento utilizado é composto de 18 questões fechadas, sendo elas 15 com relação aos atendimentos e 03 com relação ao perfil do entrevistado.

O Contrato de Gestão propõe que sejam aplicadas entrevistas com usuários atendidos pelo SAMU, por meio de amostra definida através da fórmula estatística:

$$n^1 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Onde:

n = tamanho da amostra

Z = valor crítico correspondente para nível de confiança elegido. Para 95% de confiança o Z = 1,96%

E = margem de erro permitido fixado em 3% (0.03)

N = total de atendimentos

P e q = probabilidade de que se apresente o fenômeno estudado = 0,50

A tabela a seguir apresenta de maneira resumida a execução da meta contratualizada nos meses de outubro, novembro e dezembro.



Tabela: Números totais de atendimentos e entrevistas realizadas pela Pesquisa de Satisfação por Central de Regulação – outubro a dezembro /2014.

Centrais de Regulação	Comparativo entre o Total de ligações e Pesquisas realizadas					
	Outubro/2014		Novembro/2014		Dezembro/2014	
	Total de atendimentos	Total de pesquisas Realizadas	Total de atendimentos	Total de pesquisas Realizadas	Total de atendimentos	Total de pesquisas Realizadas
Balneário Camboriú	4.474	424	3.474	256	4.169	303
Blumenau	3.501	316	4.192	297	3.863	247
Chapecó	1.920	194	1.883	139	1.825	145
Criciúma	3.828	340	4.031	288	3.929	250
Florianópolis	5.612	499	5.580	413	5.938	389
Joaçaba	2.204	222	1.947	151	1.979	153
Joinville	4.170	384	4.156	300	4.143	303
Lages	2.715	242	2.477	182	2.374	169
Total	28.424	2.621	27.740	2.026	28.220	1.959

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

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.

Neste sentido, a tabela 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. 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: Quadro Geral Pesquisa de Satisfação– outubro a dezembro /2014.

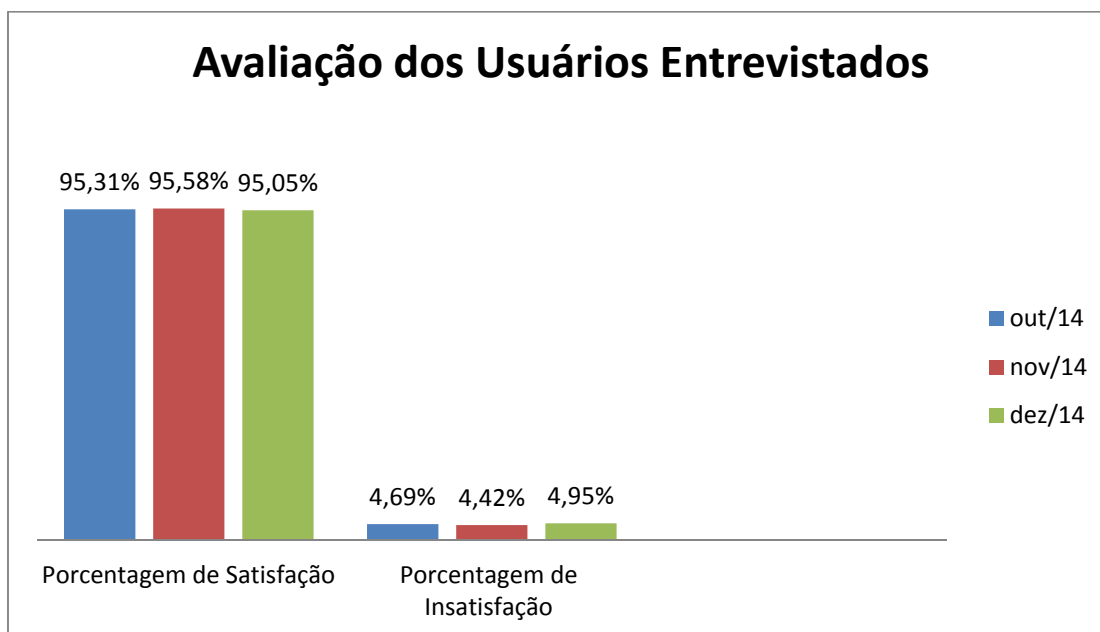
QUADRO GERAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS PELO SAMU/192						
Mês	Total de Ligações ao SAMU/SC	Total de Ligações aos Usuários	Total de Ligações Efetivadas (Respondidas)	Total de Ligações Efetivadas (Não Respondidas)	Porcentagem de Satisfação *1	Porcentagem de Insatisfação *2
out/14	28.424	9.118	2.621	544	95,31%	4,69%
nov/14	27.740	6.829	2.026	445	95,58%	4,42%
dez/14	28.220	6.926	1.959	402	95,05%	4,95%
Total	84.384	22.873	6.606	1.391	95,31%	4,69%

*1 - Porcentagem de Satisfação - Média dos indicadores observados com resposta bom ou ótimo

*2- Porcentagem de Insatisfação - Média dos indicadores observados com resposta ruim ou péssimo

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

Gráfico: Avaliação dos usuários entrevistados de maneira geral



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



A satisfação do usuário, no trimestre, em relação aos serviços prestados pelo SAMU SC de um modo geral, conforme tabela e gráfico apresentados, totalizou 95,31%.

Quanto ao atendimento do TARM – Técnico Auxiliar de Regulação Médica, mostrado a seguir são avaliados o atendimento, a cortesia, a agilidade e a compreensão sobre o informado.

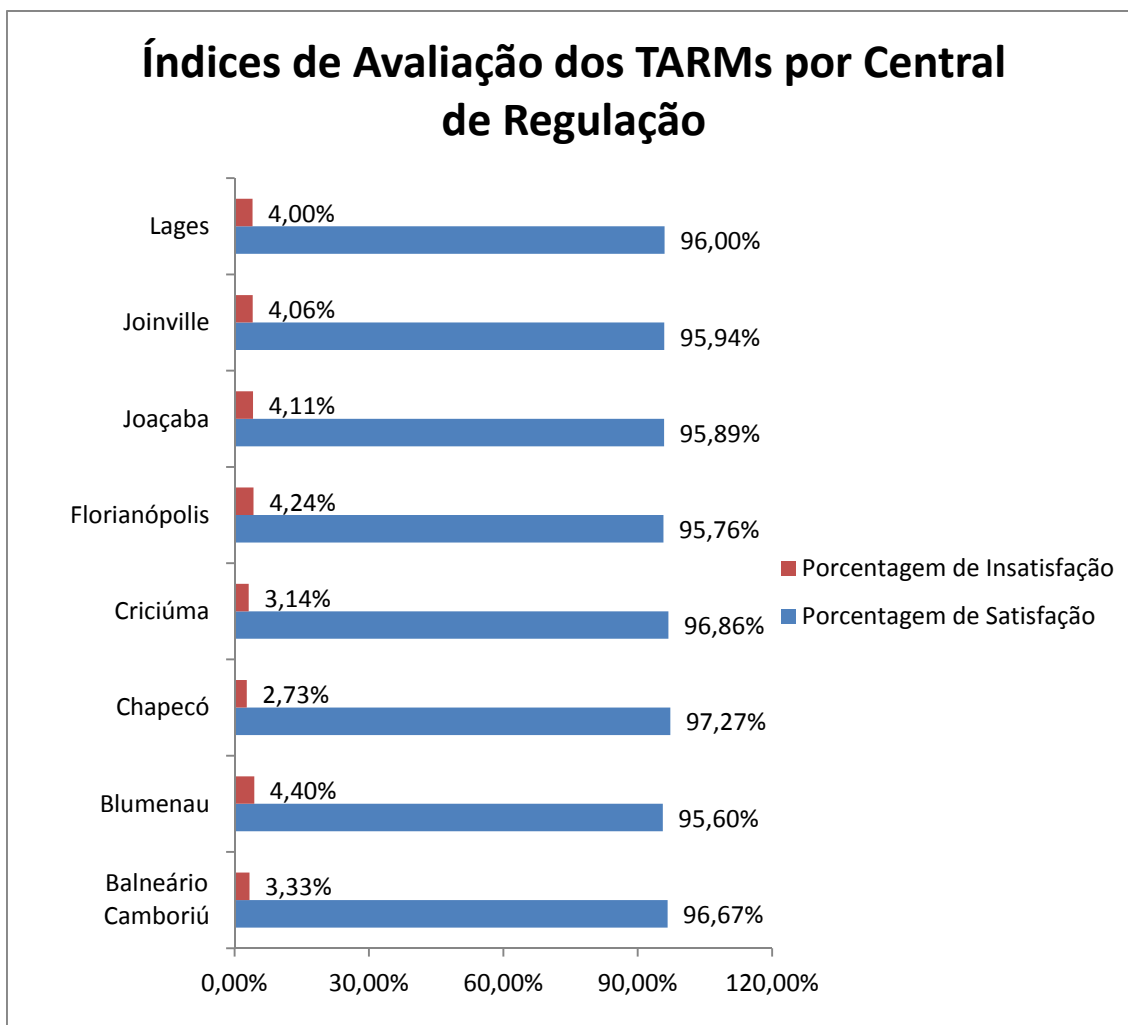
Tabela: Avaliação dos serviços prestados pelo TARM

Centrais de Regulação	INDICES DE AVALIAÇÃO DOS TARMs POR CENTRAL DE REGULAÇÃO	
	Porcentagem de Satisfação *1	Porcentagem de Insatisfação *2
	Média Trimestral	Média Trimestral
Balneário Camboriú	96,67%	3,33%
Blumenau	95,60%	4,40%
Chapecó	97,27%	2,73%
Criciúma	96,86%	3,14%
Florianópolis	95,76%	4,24%
Joaçaba	95,89%	4,11%
Joinville	95,94%	4,06%
Lages	96,00%	4,00%
Total	96,25%	3,75%

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

O resultado da pesquisa de satisfação, em relação à avaliação do usuário quando questionado sobre o serviço prestado pelo TARM estão apresentados na tabela acima e gráfico a seguir. Constata-se que 96,25% destes avaliaram como “ótimo” ou “bom”, ou seja, estão satisfeitos com o atendimento, cortesia, agilidade e compreensão do TARM.

Gráfico: Avaliação do atendimento prestado pelo TARM, por mesorregião



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

Conforme demonstra o gráfico, a mesorregião de Chapecó destaca-se com maior índice de satisfação de 97,27% com relação ao atendimento prestado pelo TARM e a mesorregião Blumenau evidencia um índice maior de insatisfação dos usuários com 4,40%.



Tabela: Avaliação dos serviços prestados pelo médico regulador

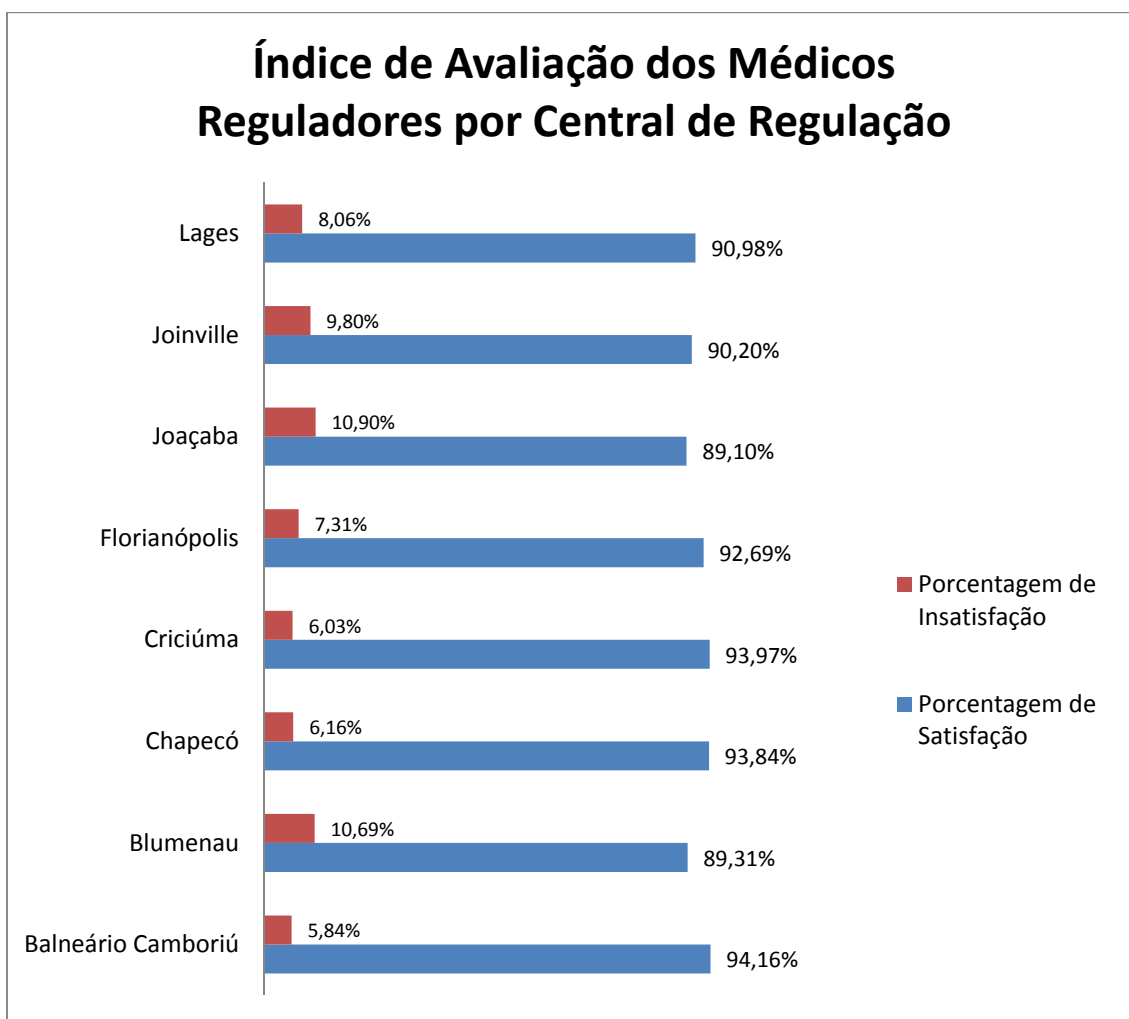
Centrais de Regulação	INDICES DE AVALIAÇÃO DOS MÉDICOS POR CENTRAL DE REGULAÇÃO	
	Porcentagem de Satisfação *1	Porcentagem de Insatisfação *2
	Média Trimestral	Média Trimestral
Balneário Camboriú	94,16%	5,84%
Blumenau	89,31%	10,69%
Chapecó	93,84%	6,16%
Criciúma	93,97%	6,03%
Florianópolis	92,69%	7,31%
Joaçaba	89,10%	10,90%
Joinville	90,20%	9,80%
Lages	90,98%	9,02%
Total	91,78%	8,22%

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

Os resultados da pesquisa de satisfação em relação aos serviços do médico regulador mostram que 91,78% dos usuários estão satisfeitos com os serviços do médico regulador.

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

Gráfico: Avaliação do usuário quanto aos serviços prestados pelo médico regulador, por mesorregião



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

Analisando o gráfico, cabe destacar que a mesorregião de Balneário Camboriú obteve um maior índice de satisfação, com percentual de 94,16% para “ótimo” e “bom”.

A mesorregião de Joaçaba destaca-se com percentual de 10,90% como o maior índice de insatisfação dos usuários com relação aos serviços do médico regulador.



Os serviços prestados pelas equipes das ambulâncias, também foi avaliado e é apresentado de um modo geral na tabela abaixo.

Tabela: Avaliação dos serviços prestados pela equipe da ambulância

Centrais de Regulação	INDICES DE AVALIAÇÃO DAS EQUIPES DAS AMBULANCIAS POR CENTRAL DE REGULAÇÃO			
	Porcentagem de Satisfação USA	Porcentagem de Insatisfação USA	Porcentagem de Satisfação USB	Porcentagem de Insatisfação USB
	Média Trimestral	Média Trimestral	Média Trimestral	Média Trimestral
Balneário Camboriú	96,38%	3,62%	95,48%	4,52%
Blumenau	94,29%	5,71%	93,75%	6,25%
Chapecó	95,10%	4,90%	92,75%	7,25%
Criciúma	94,82%	5,18%	95,87%	4,13%
Florianópolis	93,94%	6,06%	91,09%	8,91%
Joaçaba	92,91%	7,09%	93,19%	6,81%
Joinville	93,09%	6,91%	94,00%	6,00%
Lages	95,65%	4,35%	93,29%	6,71%
Total	94,52%	5,48%	93,68%	6,32%

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

Os resultados das avaliações quanto aos serviços das equipes das ambulâncias no local foram divididos entre as Unidades de Suporte Básico – USB e Unidades de Suporte Avançado – USA, para que possamos intervir com melhor resolubilidade em nossas equipes buscando estratégias e propondo ações.

As avaliações das Unidades são classificadas em: tempo da chegada da ambulância até o local, atendimento prestado e atenção dispensada ao paciente pela equipe.

O resultado da pesquisa de satisfação sobre as USAs, conforme tabela acima, constatam a satisfação dos usuários que avaliaram como “ótimo” ou “bom” os serviços prestados pelas equipes em 94,52% dos casos.

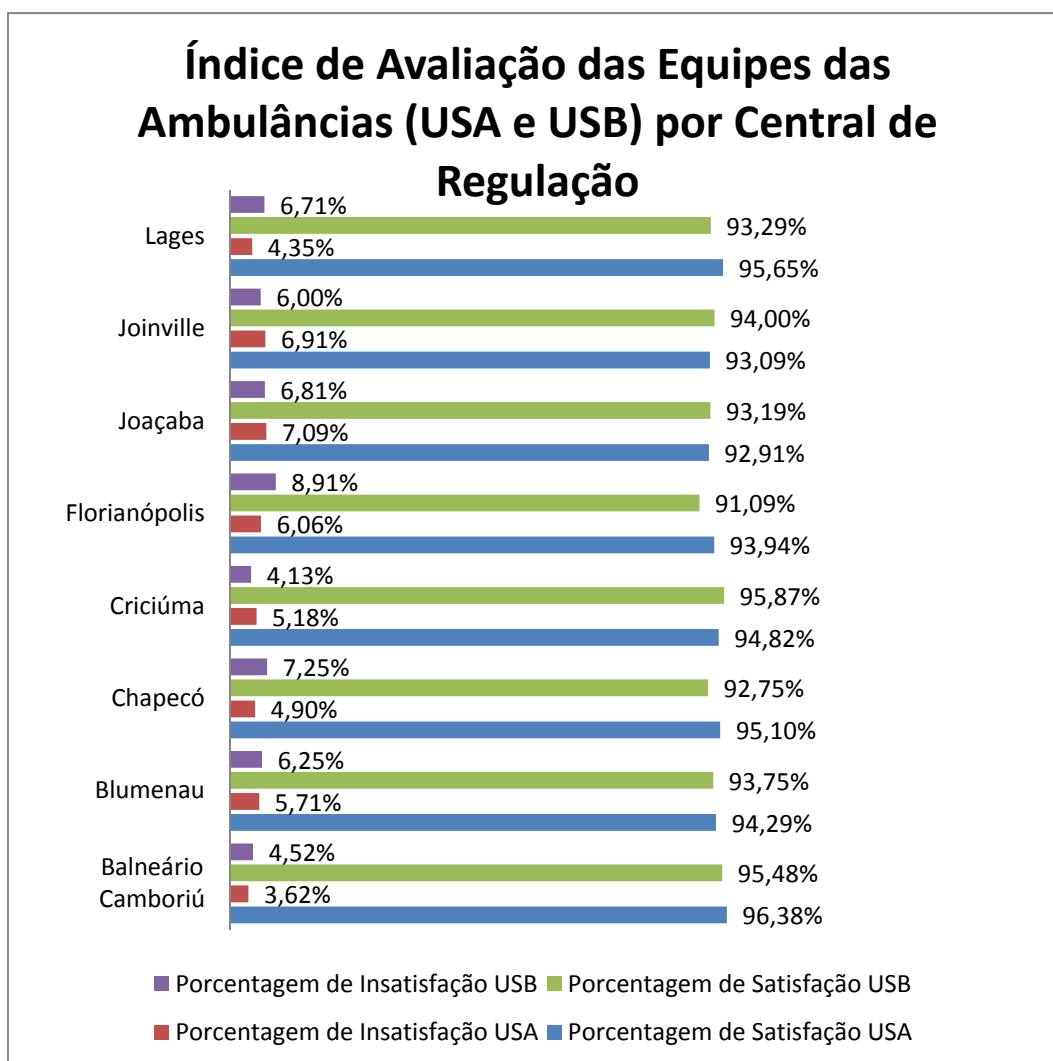
O índice de insatisfação totalizou 5,48% para estas Unidades.



As USBs obtiveram um percentual de 93,68% de satisfação dos usuários, e 6,32% de insatisfação para os serviços prestados pelas equipes das ambulâncias de Suporte Básico.

O gráfico abaixo apresenta a avaliação dos serviços prestados pelas equipes das Unidades de Suporte Básico e Avançado, de um modo geral distribuído por mesorregião.

Gráfico: Avaliação do atendimento prestado pelas USAs e USBs, por mesorregião



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



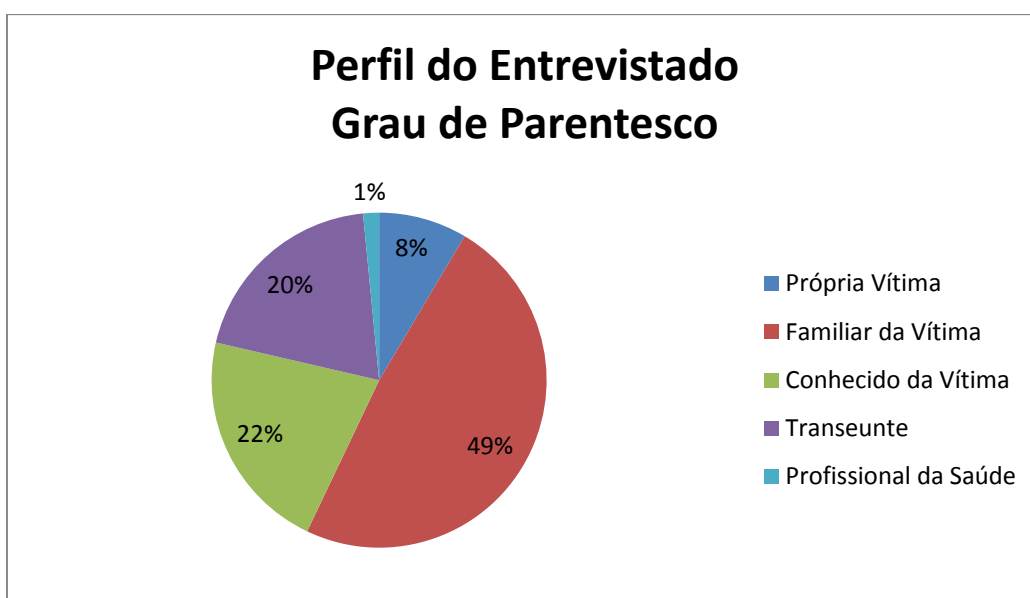
A análise dos percentuais que compõem o gráfico acima indica que a mesorregião de Balneário Camboriú com 96,38% destaca-se com o maior índice de satisfação entre os usuários que foram atendidos pelas Unidades de Suporte Avançado - USA.

Tendo ainda a mesorregião de Joaçaba com percentual de 7,09% entre as mesorregiões com maior índice de insatisfação dos usuários quanto aos serviços das equipes das USAs.

No total foram pesquisados 6.606 usuários entre familiares, conhecidos da vítima, a própria vítima, transeuntes e profissionais de saúde envolvidos no atendimento gerado, responderam à pesquisa de satisfação.

Estes resultados e outros perfis dos usuários entrevistados serão demonstrados nos gráficos a seguir.

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



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

É possível observar que 49% dos entrevistados, são familiares das vítimas, seguidos dos conhecidos da vítima, que correspondem a 21% dos usuários pesquisados.

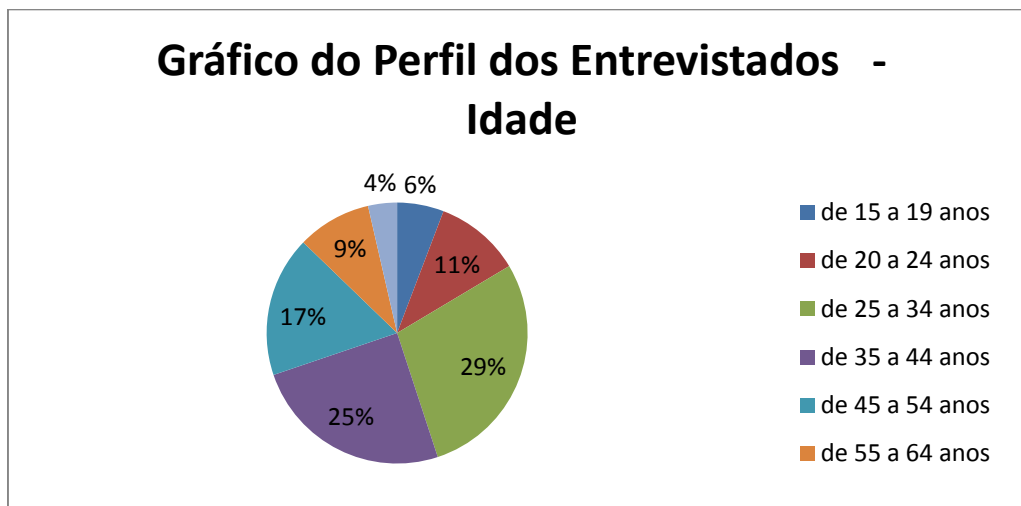
Gráfico: Perfil dos entrevistados – Distribuição dos entrevistados segundo sexo.



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

A maioria dos usuários que participaram da pesquisa de satisfação do SAMU SC é formada por mulheres, totalizando 65% neste gênero, Do sexo masculino totalizam 35% dos pesquisados.

Gráfico 37: Perfil dos entrevistados – Faixa etária

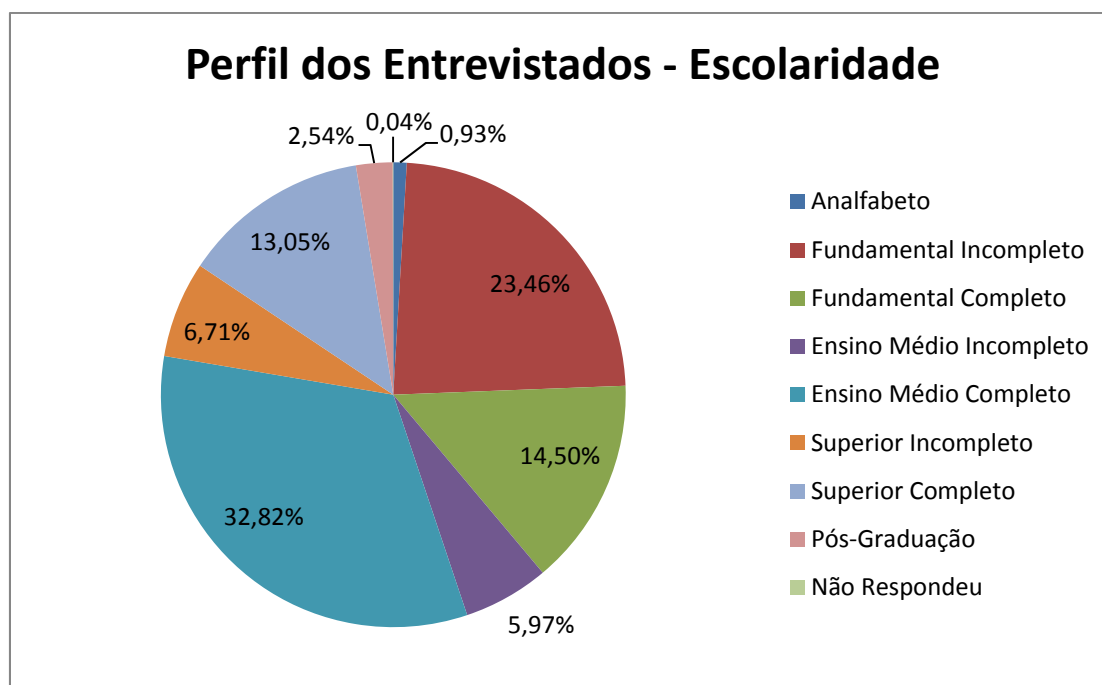




Fonte: Setor de Planejamento e Informação SPDM/PAIS SAMU SC

Dos usuários pesquisados, 29% deles encontravam-se na faixa etária de 25 a 34 anos, seguidos dos usuários com faixa etária entre 35 a 44 anos que totalizam 25% dos pesquisados.

Gráfico: Perfil dos entrevistados – Grau de escolaridade



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

Quanto a questão da escolaridade dos entrevistados, a maioria, 32,82% possuem o ensino médio completo.



3 CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

Seguem as atividades desenvolvidas pelo setor de Educação Permanente nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2014:

BASE ADMINISTRATIVA SPDM-PAIS/SAMU-SC

- **Oficina do Futuro**

No dia 20 de outubro de 2014, na Base Administrativa da SPDM-PAIS/SAMU-SC, 17 (dezesete) profissionais, entre eles, a diretora de projetos, supervisores médicos, de enfermagem e de planejamento, preceptora e gerente de educação permanente, profissionais do SESMT e Coordenadora de Sustentabilidade. A Carga horária total foi de 04 horas.

Objetivos: Refletir sobre o diagnóstico dos setores para elaboração do planejamento estratégico de 2015.

Resultados obtidos: O treinamento atendeu os objetivos propostos, pois foi possível através da técnica chamada “muro das lamentações e “construção da árvore dos sonhos”, visualizar a realidade de uma outra forma e elaborar possíveis intervenções buscando a melhoria na qualidade do trabalho dos profissionais e conseqüentemente dos serviços prestados a população.

- **Planejamento estratégico 2015 e Treinamento de educação Permanente**

No dia 21 e 22 de outubro de 2014, na Base Administrativa da SPDM-PAIS/SAMU-SC, 05 (cinco) profissionais, entre eles: supervisor médico, supervisora de enfermagem, preceptora e gerente de educação permanente. A Carga horária total foi de 16 horas.



Objetivos: Elaborar o planejamento estratégico de 2015 para o setor de educação permanente de acordo com o levantamento de necessidades aplicados no ano de 2014.

Resultados obtidos: O treinamento atendeu os objetivos propostos, pois foi possível iniciar o planejamento anual das atividades de educação permanente para ao ano de 2015.

- **Atividades de planejamento e desenvolvimento de processos de trabalho PGRSS**

No dia 21 de outubro de 2014, na Base Administrativa da SPDM-PAIS/SAMU-SC, 09 (nove) profissionais, entre eles: gerente administrativa, engenharia de segurança do trabalho, analistas e técnicos. A Carga horária total foi de 08 horas.

Objetivos: Planejar as atividades para o desenvolvimento dos processos de trabalho de acordo com os indicadores de saúde e sustentabilidade propostos do PGRSS (Plano de Gerenciamento dos Resíduos Sólidos dos Serviços de Saúde).

Resultados obtidos: O treinamento atendeu os objetivos propostos.

- **Construção Conjunta dos POP's e Planejamento estratégico para a sustentabilidade 2015**

No dia 22 de outubro de 2014, na Base Administrativa da SPDM-PAIS/SAMU-SC, 09 (nove) profissionais, entre eles: engenheiros, técnicos, analistas e farmacêutica responsável. A Carga horária total foi de 08 horas.

Objetivos: Realizar a elaboração do planejamento estratégico de 2015 e construção dos Procedimentos operacionais padrão para a sustentabilidade.



Resultados obtidos: As atividades foram realizadas com muito empenho pelos envolvidos e a atividade foi concluída com êxito.

- **Treinamento via Skype do Sistema de Educação Permanente**

Nos dias 13 e 17 de novembro de 2014, na Base Administrativa da SPDM-PAIS/SAMU-SC, 08 (oito) profissionais, entre eles: Preceptores, assistentes administrativo, TI, Supervisão de enfermagem e médica. A Carga horária total foi de 06 horas.

Objetivos: Conhecer o Sistema de Educação Permanente que será utilizado pela SPDM-PAIS, a fim de otimizar os registros e autorizações dos projetos de capacitação.

Resultados obtidos: Foi possível compreender como serão incluídos os projetos e registros das atividades do setor de educação permanente no sistema. Todos os presentes sanaram dúvidas e solicitaram a inclusão de alguns itens importantes no sistema.

- **Entrega do Manual de Treinamento aos Profissionais Rádio Operadores**

No dia 08 de dezembro de 2014, 67 (sessenta e sete) profissionais rádio operadores receberam o Manual de Treinamento.

Objetivos: Capacitar os funcionários e qualificar a prática dos profissionais que já fazem parte da nossa equipe, a cerca desta tão importante função que compõe o fluxo da Central de Regulação Médica do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência 192.

Resultados obtidos: Capacitação de todos os profissionais rádio operadores atuantes nas Centrais de Regulação do SAMU 192 do Estado de Santa Catarina.



- **III Seminário Regional em E-Saúde**

No dia 11 de dezembro de 2014, no Auditório UFSC, 03 (três) profissionais, entre eles: a Diretora de Projetos Fernanda Lance, a Gerente Administrativa Lidiane Scheid e a Supervisora de Planejamento Juliana Guaresi. A Carga horária total foi de 04 horas.

Objetivos: Consolidar a participação dos profissionais da saúde em uma proposta inovadora e comprometida com o registro eletrônico e tele monitoramento dos pacientes da rede de atenção à urgência e emergência do Estado.

Resultados obtidos: Compreensão da importância e necessidade do registro das informações através da proposta apresentada.

MACROREGIÃO DE FLORIANÓPOLIS

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**

No dia 13 de outubro de 2014, na Base Operacional do Arcanjo, na cidade de Florianópolis/SC, reuniram-se o técnico da empresa SLS Sr. Alisson e (03) três profissionais, entre eles médicos e enfermeiros. A carga horária total foi de 01 hora.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.



- **Treinamento em Úlceras por Pressão.**

No dia 29 de outubro de 2014, no Hospital Florianópolis, reuniram-se (13) treze profissionais, entre eles médicos, téc. de enfermagem e enfermeiros. A carga horária total foi de 02 horas.

Objetivos: Realizar capacitação conjunta com o Hospital Florianópolis possibilitando para ambos os profissionais o conhecimento sobre as prevenções e tratamento para úlceras de pressão.

Resultados obtidos: O treinamento atendeu os objetivos propostos.

- **Treinamento semestral do Batalhão de Operações Aéreas**

Nos dias 01 à 05 de dezembro 2014, na Base Operacional do Arcanjo, na cidade de Florianópolis/SC, reuniram-se os profissionais do CBMSC e (07) profissionais do SAMU 192, entre eles médicos e enfermeiros. A carga horária total foi de 51 horas.

Objetivos: Capacitar e manter atualizados os integrantes do CBMSC e do SAMU nos mais diversos procedimentos realizados pelas equipes do Arcanjo 01, melhorando seu nível de proficiência durante as missões, visando sobretudo a minimização dos riscos e o aumento da segurança operacional.

Resultados obtidos: O treinamento atingiu os objetivos propostos capacitando os profissionais para diversos procedimentos como: embarque e desembarque em baixa altura, treinamento em ambiente aquático, flutuação, nado equipado, instrução de salvamento em altura, instrução de salvamento aquático, treinamento em APH avançado, etc.



MACROREGIÃO DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ

- **Capacitação EBOLA**

No dia 01, 06 e 07 de outubro de 2014, na Base administrativa de Balneário Camboriú, 13 (treze) profissionais estiveram presentes na capacitação, entre eles médicos e enfermeiros. A carga horária total foi de 06 horas.

Objetivos: Capacitar médicos para a regulação dos casos de suspeita ou confirmação de infecção pelo vírus Ebola, bem como os membros da equipe para atendimento e transporte das vítimas e a correta desinfecção das unidades usadas para os respectivos atendimentos.

Resultados obtidos: Desmistificação e conhecimento da evolução da doença e potenciais formas de contágio. A Equipe foi instruída acerca dos transportes das vítimas com suspeita do vírus.

- **Capacitação EBOLA (Itajaí)**

No dia 02 e 09 de outubro de 2014, na Base Operacional de Itajaí, 09 (nove) profissionais estiveram presentes na capacitação, entre eles médicos e enfermeiros. A carga horária foi de 04 horas.

Objetivos: Capacitar médicos para a regulação dos casos de suspeita ou confirmação de infecção pelo vírus Ebola, bem como os membros da equipe para atendimento e transporte das vítimas e a correta desinfecção das unidades usadas para os respectivos atendimentos.

Resultados obtidos: Desmistificação e conhecimento da evolução da doença e potenciais formas de contágio. A Equipe foi instruída acerca dos transportes das vítimas com suspeita do vírus.



- **Capacitação dispositivo Punção Intra óssea BIG**

No dia 14 de outubro de 2014, na Base administrativa de Balneário Camboriú, 08 (oito) profissionais estiveram presentes na capacitação, entre eles médicos e enfermeiros. A carga horária foi de 01h30min.

Objetivos: Conhecer a utilização correta do dispositivo automático de punção intra óssea para a infusão de fluídos e medicamentos.

Resultados obtidos: A aula teórica e prática possibilitou o manuseio correto do dispositivo, propiciando alternativa além das punções com agulhas tradicionais.

- **Capacitação In loco Rádio Operador**

Nos dias 04, 05, 07, 08, 10, 11, 13, e 14 de dezembro, na Base Administrativa de Balneário Camboriú, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles uma nova profissional admitida como rádio operadora e o coordenador administrativo, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 48h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação a profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida.



MACROREGIÃO DE BLUMENAU

- **Capacitação dispositivo Punção Intra óssea BIG**

No dia 15 de outubro de 2014, na Base administrativa de Blumenau, 08 (oito) profissionais enfermeiros estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 01h30min..

Objetivos: Conhecer a utilização correta do dispositivo automático de punção intra óssea para a infusão de fluídos e medicamentos.

Resultados obtidos: A aula teórica e prática possibilitou o manuseio correto do dispositivo, propiciando alternativa além das punções com agulhas tradicionais.

- **Capacitação sobre EPI, Atendimento ao queimado e Interceptações (Rio do Sul)**

No dia 10 de novembro de 2014, na Base operacional de Rio do Sul, 12 (doze) profissionais estiveram presentes na capacitação, entre eles: médicos, enfermeiros e motoristas socorristas. A carga horária foi de 02 horas.

Objetivos: Entregar e capacitar os profissionais para o uso correto do EPI; Estudar e entregar o Manual de Atendimento ao Queimado; Instruir os profissionais acerca de orientações para a qualidade das interceptações.

Resultados obtidos: Excelente aceitação dos EPI's, o grupo demonstrou interesse em todos os assuntos abordados, esclarecendo dúvidas e fazendo sugestões.

- **Capacitação sobre EPI, Atendimento ao queimado e Interceptações**



No dia 11 de novembro de 2014, na Base Administrativa de Blumenau, 10 (dez) profissionais estiveram presentes na capacitação, entre eles: médicos, enfermeiros e motoristas socorristas. A carga horária foi de 02 horas.

Objetivos: Entregar e capacitar os profissionais para o uso correto do EPI; Estudar e entregar o Manual de Atendimento ao Queimado; Instruir os profissionais acerca de orientações para a qualidade das intercepções.

Resultados obtidos: Excelente aceitação dos EPI's, o grupo demonstrou interesse em todos os assuntos abordados, e relatou todas as dificuldades encontradas em relação aos assuntos mencionados, demonstrando interesse para com o bom desempenho do serviço prestado pelo SAMU 192 a população.

- **Capacitação In loco Motorista Socorrista**

Nos dias 24 de novembro e 01,03,09,11 e 16 de dezembro, na Base Administrativa de Blumenau, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como Motorista Socorrista e a Coordenadora de Enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 62h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com a Coordenação o profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida.



MACROREGIÃO DE JOINVILLE

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Jaraguá do Sul)

No dia 06 de outubro de 2014, na Base Operacional de Jaraguá do Sul, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 13 (treze) profissionais, entre eles médicos e enfermeiros para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 01h30min.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Joinville)

No dia 06 de outubro de 2014, na Base Administrativa de Joinville, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 10 (dez) profissionais, entre eles médicos e enfermeiros para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 01h30min.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.



- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Canoinhas)

No dia 07 de outubro de 2014, na Base Operacional de Canoinhas, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 13 (treze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 02h30min.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.** (Mafra)

No dia 07 de outubro de 2014, na Base Operacional de Mafra, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 13 (treze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 02h30min.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.



- **Capacitação dispositivo Punção Intraóssea BIG**

No dia 16 de outubro de 2014, na Base administrativa de Joinville, 14 (quatorze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas, estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 01 hora.

Objetivos: Conhecer a utilização correta do dispositivo automático de punção intra óssea para a infusão de fluídos e medicamentos.

Resultados obtidos: A aula teórica e prática possibilitou o manuseio correto do dispositivo, propiciando alternativa além das punções com agulhas tradicionais.

MACROREGIÃO DE LAGES

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. (Lages)**

No dia 15 de outubro de 2014, na Base Administrativa de Lages, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 12 (doze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 03h.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. (São Joaquim)**



No dia 15 de outubro de 2014, na Base Operacional de São Joaquim, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 12 (doze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 03h.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Capacitação Teste operacional do Monitor Cardíaco-Cardioversor Phillips**

No dia 22 de outubro de 2014, na Base Administrativa de Lages, reuniram-se 03 (três) profissionais, entre eles médico, enfermeiro e coordenadora de enfermagem, para participar do teste operacional do Monitor Cardíaco-Cardioversor Phillips. A carga horária total foi de 30 minutos.

Objetivos: Compreender a importância e necessidade de realizar a manutenção preventiva do equipamento através da realização de teste operacional.

Resultados obtidos: Os profissionais demonstraram interesse e entendimento das instruções referente ao teste operacional realizado.

- **Capacitação In loco TARM**

Nos dias 15,16,18,21,22,24,25,27,28 e 30 de setembro e no dia 20 de novembro, na Base Administrativa de Lages, reuniram-se 02 (três) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como TARM e a coordenadora administrativa, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 68h.



Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: Melhoria da integração institucional, adaptação do profissional na rotina de trabalho, engajamento do profissional na melhoria dos indicadores de qualidade, criação de subsídios para avaliação do coordenador administrativo para avaliação do colaborador no período de experiência.

- **Capacitação In loco Rádio Operador**

Nos dias 08, 09, 10, 11, 13, 14, 16, 17 de outubro e 20 de novembro, na Base Administrativa de Lages, reuniram-se 02 (três) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como Rádio Operador e a coordenadora administrativa, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 50h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: Melhoria da integração institucional, adaptação do profissional na rotina de trabalho, engajamento do profissional na melhoria dos indicadores de qualidade, criação de subsídios para avaliação do coordenador administrativo para avaliação do colaborador no período de experiência.

- **Capacitação In loco Rádio Operador**

Nos dias 03, 04, 06, 07, 09, 10, 12, 14 de novembro, na Base Administrativa de Lages, reuniram-se 02 (três) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como Rádio Operador e a coordenadora administrativa, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 54h.



Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: Melhoria da integração institucional, adaptação do profissional na rotina de trabalho, engajamento do profissional na melhoria dos indicadores de qualidade, criação de subsídios para avaliação do coordenador administrativo para avaliação do colaborador no período de experiência.

- **Capacitação In loco TARM**

Nos dias 01, 02, 04, 05, 07, 08 e 20 de novembro, na Base Administrativa de Lages, reuniram-se 02 (três) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como TARM e a coordenadora administrativa, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 38h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: Melhoria da integração institucional, adaptação do profissional na rotina de trabalho, engajamento do profissional na melhoria dos indicadores de qualidade, criação de subsídios para avaliação do coordenador administrativo para avaliação do colaborador no período de experiência.

- **Capacitação dispositivo Punção Intra óssea BIG**

No dia 11 de novembro de 2014, na Base administrativa de Lages, 08 (oito) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas, estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 02 horas.

Objetivos: Capacitar e potencializar a prática profissional dos profissionais acerca da utilização correta do dispositivo BIG.

Resultados obtidos: Profissionais devidamente treinados e certificados para a realização de punção intra óssea através do dispositivo BIG.



- **I Congresso de Assistência Integral a Saúde da Mulher e da Criança**

No dia 09 a 11 de dezembro de 2014, na cidade de Lages, 04 (quatro) profissionais, entre eles Supervisão médica, Coordenação Administrativa, Coordenação de Enfermagem e Multiplicadora de enfermagem, estiveram presentes no referido evento de capacitação. A carga horária foi de 20 horas.

Objetivos: O objetivo geral deste Congresso foi reduzir a mortalidade infantil da Serra Catarinense.

Resultados obtidos: Vários assuntos relevantes foram abordados, dentre eles: gravidez na adolescência, a segurança do paciente, administração de equipamentos, a implantação da rede cegonha no país e o transporte seguro em neonatologia. A participação do evento foi de grande valia, pois aprimorou os conhecimentos necessários ao exercício das diferentes funções profissionais e contribuiu para a melhoria e direcionamento da qualidade do serviço que estamos inseridos.

MACROREGIÃO CRICIÚMA

- **Treinamento em Normas do serviço, Integração Institucional e Ebola.**

Nos dias 01 e 02 de outubro de 2014, na Base administrativa de Criciúma, 31 (trinta e um) profissionais, entre eles: médicos, enfermeiros, tarm's, farmacêuticos, rádio operador, motorista socorrista, técnico de informática e assistente administrativo, estiveram presentes no referido treinamento. A carga horária total foi de 09 horas.

Objetivos: Capacitar os profissionais sobre valores, missão e benefícios de instituição, normas e regras do regulamento interno, protocolos de acionamento e atendimento em casos de suspeita do vírus ebola, com ação e prevenção sob as vias de transmissão do vírus.



Resultados obtidos: O treinamento atendeu os objetivos propostos.

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Criciúma)

No dia 13 de outubro de 2014, na Base Administrativa de Criciúma, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 14 (quatorze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 03h.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Araranguá)

No dia 14 de outubro de 2014, na Base Operacional de Araranguá, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 10 (dez) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 03h.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Tubarão)

No dia 14 de outubro de 2014, na Base Operacional de Tubarão, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 18 (dezoito) profissionais, entre eles



médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 03h.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Capacitação dispositivo Punção Intraóssea BIG**

No dia 17 de outubro de 2014, na Base administrativa de Criciúma, 20 (vinte) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros, estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 03 horas.

Objetivos: Capacitar e potencializar a prática profissional dos profissionais acerca da utilização correta do dispositivo BIG.

Resultados obtidos: Profissionais devidamente treinados e certificados para a realização de punção intraóssea através do dispositivo BIG.

- **Capacitação In loco Enfermeiro**

Nos dias 01, 03, 05, 07, 09, 11 e 17 de dezembro, na Base Administrativa de Criciúma, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles uma nova profissional admitida como enfermeira e a coordenadora de enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 84h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré-estabelecida.



- **Capacitação In loco Enfermeiro**

Nos dias 01,03,08,09,11 e 13 de dezembro, na Base Administrativa de Criciúma, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como enfermeiro e a coordenadora de enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 72h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida.

- **Capacitação In loco Educador**

Nos dias 10,11, 18 e 24 de novembro e 22 de dezembro, na Base Administrativa de Criciúma, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como educador e a coordenadora de enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 20h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido não atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida. Faz-se necessário maior carga horária de capacitação in loco para verificação posterior dos resultados.

- **Capacitação In loco Motorista Socorrista**

Nos dias 01, 03, 05, 07, 09 e 11 de dezembro, na Base Operacional de Tubarão, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional



admitido como motorista socorrista e a coordenadora de enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 72h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido não atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida. Faz-se necessário maior carga horária de capacitação in loco para verificação posterior dos resultados.

- **Capacitação In loco Rádio Operador**

Nos dias 02,03 e 05 de dezembro, na Base Administrativa de Criciúma, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como rádio operador e o coordenador administrativo, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 18h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida.

MACROREGIÃO JOAÇABA

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Curitibanos)



No dia 20 de outubro de 2014, na Base Operacional de Curitibaanos, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 06 (seis) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 02h30min.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares.**
(Caçador)

No dia 21 de outubro de 2014, na Base Operacional de Caçador, reuniram-se o técnico da Empresa SLS Sr. Alisson e 07 (sete) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas para participar do treinamento em Operação e Manuseio de Ventiladores Pulmonares. A carga horária total foi de 02h30min.

Objetivos: Potencializar o conhecimento através da prática, utilização e manuseio correto dos equipamentos de ventilação mecânica.

Resultados obtidos: Os profissionais receberam instruções teórico práticas para a utilização adequada dos equipamentos das ambulâncias.

- **Capacitação dispositivo Punção Intraóssea BIG**

No dia 12 de novembro de 2014, na Base administrativa de Joaçaba, 11 (onze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 02h30min.

Objetivos: Capacitar e potencializar a prática profissional dos profissionais acerca da utilização correta do dispositivo BIG.



Resultados obtidos: Profissionais devidamente treinados e certificados para a realização de punção intraóssea através do dispositivo BIG.

- **Capacitação In loco Motorista Socorrista**

Nos dias 01, 03 e 05 de dezembro, na Base Operacional de Curitiba, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como motorista socorrista e a coordenadora de enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 36h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida.

- **Capacitação In loco Motorista Socorrista**

Nos dias 01, 03, 05 e 07 de dezembro, na Base Operacional de Caçador, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional admitido como motorista socorrista e a coordenadora de enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 48h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré estabelecida.

- **Capacitação In loco Motorista Socorrista**

Nos dias 01, 03, 05, 07 e 11 de dezembro, na Base Operacional de Caçador, reuniram-se 02 (dois) profissionais, entre eles um novo profissional admitido



como motorista socorrista e a coordenadora de enfermagem, para participar de Capacitação In loco. A carga horária total foi de 60h.

Objetivos: Adaptar o novo profissional a realidade do atendimento pré-hospitalar apresentando a central de regulação e as especificidades e atribuições do seu cargo, bem como do SAMU192.

Resultados obtidos: De acordo com Coordenação o profissional admitido atingiu os objetivos propostos para a capacitação de acordo com a carga horária pré-estabelecida.

MACROREGIÃO CHAPECÓ

- **Reunião de equipe (Ebola, Interceptações, materiais e equipamentos, etc)**
(Xanxerê)

No dia 11 de novembro de 2014, na Base operacional de Xanxerê, 08 (oito) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 02 horas.

Objetivos: Atuar proativamente junto aos profissionais sanando dúvidas, e construindo saberes. Instruir e potencializar os conhecimentos já obtidos em relação a utilização correta do uniforme, as condutas em caso de Ebola, Interceptações, comprometimento e responsabilidade com os materiais e equipamentos utilizados, etc.

Resultados obtidos: Participação efetiva dos profissionais, através da troca de experiência e vivências. Solução de pequenos problemas; sugestão de melhorias sejam elas no espaço físico ou comportamental.

- **Capacitação dispositivo Punção Intraóssea BIG**

No dia 13 de novembro de 2014, na Base administrativa de Chapecó, 07 (sete) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 01h20min.



Objetivos: Capacitar e potencializar a prática profissional dos profissionais acerca da utilização correta do dispositivo BIG.

Resultados obtidos: Profissionais devidamente treinados e certificados para a realização de punção intraóssea através do dispositivo BIG.

- **Reunião de equipe (Ebola, Interceptações, materiais e equipamentos, etc)**

No dia 19 de novembro de 2014, na Base administrativa de Chapecó, 11 (onze) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 02 horas.

Objetivos: Atuar proativamente junto aos profissionais sanando dúvidas, e construindo saberes. Instruir e potencializar os conhecimentos já obtidos em relação a utilização correta do uniforme, as condutas em caso de Ebola, Interceptações, comprometimento e responsabilidade com os materiais e equipamentos utilizados, etc.

Resultados obtidos: Participação efetiva dos profissionais, através da troca de experiência e vivências. Solução de pequenos problemas; sugestão de melhorias sejam elas no espaço físico ou comportamental.

- **Reunião de equipe (Ebola, Interceptações, materiais e equipamentos, etc)**

No dia 26 de novembro de 2014, na Base de São Miguel do Oeste, 10 (dez) profissionais, entre eles médicos, enfermeiros e motoristas socorristas estiveram presentes na capacitação. A carga horária foi de 02 horas.

Objetivos: Atuar proativamente junto aos profissionais sanando dúvidas, e construindo saberes. Instruir e potencializar os conhecimentos já obtidos em relação a utilização correta do uniforme, as condutas em caso de Ebola, Interceptações, comprometimento e responsabilidade com os materiais e equipamentos utilizados, etc.



Resultados obtidos: Adesão da maioria dos profissionais a reunião. Entendimento deles com relação a necessidade de um trabalho adequado e atencioso para com a população. Troca de experiência e vivências.

4 PROCESSOS DE TRABALHO DESENVOLVIDOS

A SPDM/PAIS - SAMU SC conta com Supervisão Médica, Supervisão de Enfermagem, Gerência Administrativa e Supervisão de Planejamento e Informação na sede administrativa da instituição. As Supervisões de Enfermagem, Médica e Gerência Administrativa são responsáveis pela supervisão direta das Coordenações Regionais instaladas nas 8 (oito) Centrais de Regulação do Estado.

Abaixo iremos citar as principais atividades desenvolvidas por estas Supervisões durante o trimestre dos meses de outubro, novembro e dezembro/2014. O relatório completo com todas as informações, datas dos eventos/reuniões e demais anexos encontram-se arquivados no setor de Planejamento e Informação localizado na sede administrativa da SDPM/PAIS e à disposição para consulta e análises posteriores.

4.1 Supervisão e Coordenação Médica

4.1.1 Atividades desenvolvidas pela Supervisão Médica

- Visitas aos setores administrativos dos SAMUs regionais e reuniões freqüentes com os coordenadores médicos para orientações, esclarecimentos, avaliações e definições técnicas.
- Avaliação técnica das orientações disseminadas entre o corpo clínico pelos coordenadores médicos.



- Análise dos documentos produzidos pelos coordenadores médicos regionais para validação (com posterior análise da diretoria técnica da SPDM-PAIS em São Paulo).
- Análise e parecer técnico sobre as medidas administrativas e punições solicitadas pelos coordenadores médicos regionais e nas questões relativas à assistência.
- Avaliação constante dos coordenadores médicos, adequando suas atuações às normas da SPDM – PAIS SAMU SC e as rotinas do SAMU.
- Ênfase no cumprimento dos horários, na honestidade das informações e no relacionamento com os demais coordenadores.
- Contato com os demais setores da sede administrativa da SPDM-PAIS SAMU SC em Florianópolis para coleta de informações para avaliar a atuação dos coordenadores médicos.
- Contato com o corpo clínico de cada SAMU regional, equipes operacionais e demais coordenações regionais do SAMU (coordenação de enfermagem e administrativa), questionando a avaliação desses sobre a coordenação médica regional.
- Avaliação técnica das medidas administrativas e punições: A gerência técnica da SPDM-PAIS delegou para a supervisão médica da SPDM-PAIS SAMU SC a análise técnica das situações envolvendo funcionários do SAMU na sua atuação assistencial, determinando punições e/ou medidas administrativas.
- Apoio técnico aos coordenadores regionais e centrais de regulação
- Apoio técnico ao sistema de regulação médica: A supervisão médica tem constantemente sugerido alterações no sistema operacional (CR SAMU) para melhorar a operação, tornando o trabalho dos TARMs, médicos reguladores e radio operadores mais fácil e intuitivo, além de melhorias no registro das informações e para atingir as metas de qualidade.
- Apoio ao setor de educação continuada: Revisão do material utilizado para as capacitações dos funcionários do SAMU e ajudando com informações técnicas para auxiliar na confecção do material didático.
- Apoio técnico ao setor administrativo da base
- Difusão dos preceitos e doutrinas administrativas e operacionais da SPDM



- Integração com outras instituições: Nos últimos meses a supervisão médica tem trabalhado para que o sistema informatizado do SAMU (CR SAMU) se integre com os sistemas dos Bombeiros Militares (e-bombeiros) e da Polícia Militar (SADE II). A integração do CR SAMU com o e-bombeiros começou a funcionar no dia 06 de janeiro de 2014.
- A supervisão médica participou do 1º Congresso de Assistência Integral à Saúde da Mulher e da Criança, como palestrante: transporte seguro em neonatologia;

4.1.2 Atividades desenvolvidas pelas Coordenações Médicas:

- Elaboração de escala médica, alocação de horas extras e trocas entre os profissionais;
- Entrevista, contratação e orientação de novos profissionais médicos;
- Capacitação individual de cada médico regulador inexperiente e recém admitido no serviço - pelo próprio coordenador - para evitar equívocos na gerência de urgência e emergência local;
- Elaboração de relatórios de atendimentos para o serviço de atendimento ao usuário;
- Orientação e comunicados aos médicos, buscando melhorias na dinâmica dos serviços e atendimentos à população;
- Assistência remota aos plantonistas 24h, através de orientações via telefone ou e-mail;
- Troca de informações e esclarecimento com autoridades das regiões, sobre o funcionamento do SAMU;
- Participação no Projeto EducaSAMU;
- Em Criciúma: com a colaboração do chefe da CRE – PM para pôr a tela do monitoramento dos TARMs e logados em um monitor da, para que os mesmos observem quanto ao tempo de descanso, saída para banheiro e até mesmo esquecimento de sair do modo pausa.



- Participação ativa e diária nas decisões técnicas do gerenciamento das urgências e emergências, assim como supervisão do trabalho médico e avaliação dos resultados, principalmente tempo-resposta e atendimento.
- Atenção especial para os indicadores e seu cumprimento pelas equipes de trabalho;
- Realização, juntamente com as equipes, a avaliação técnica do atendimento prestado pelas mesmas;
- Participação ativa e diária nas decisões técnicas do gerenciamento das urgências e emergências;
- Escuta telefônica de atendimentos realizados que tenham sido questionados, assim como escuta de ligações aleatoriamente para avaliar a qualidade do atendimento prestado na central;
- Reposição de material das unidades avançadas, controle rigoroso da realização dos *check list's* e do cumprimento das obrigações médicas;
- Planejamento conjunto de estratégias de melhoria com coordenadores administrativos e de enfermagem;
- Auxílio e acompanhamento das reformas e locações das novas bases operacionais por todo o Estado;
- Avaliação dos dados estatísticos de produção do serviço e posteriores cobranças contínuas para melhorar estes números;
- Diálogos constantes com o Gerente de Saúde das regiões para que juntos possamos melhorar a rede de atendimento de urgência na região. Dentre os assuntos mais pertinentes, destacam-se seu apoio para cobrar das prefeituras uma central de ambulâncias efetiva e atuante.
- Participação ativa e diária nas decisões técnicas do gerenciamento das urgências e emergências, assim como supervisão do trabalho médico e avaliação dos resultados, principalmente tempo-resposta e atendimento.
- Repostas as solicitações do SAU (serviço de atendimento ao usuário), inquéritos e ofícios recebidos na administração;
- Escuta e recebimento de reclamações, elogios e idéias de todos os funcionários vinculados ao serviço, tanto das unidades básicas quanto das



unidades avançadas de atendimento, analisando-as e aplicando-as quando indicadas;

- Sobreaviso telefônico 24 horas durante todos os dias para resolver pendências e orientar médicos reguladores e intervencionistas sobre condutas e dúvidas referentes ao serviço;
- Término e divulgação da primeira parte do livro de protocolos da central de regulações de Balneário Camboriú;
- Recebimento, análise e geração de relatório mensal de desempenho da central de regulações (tempo de atendimento, tempo de deslocamento, número total de ligações, de chamados, trotes, etc.) visando corrigir falhas, modificar condutas e melhorar o serviço disponibilizado;
- Vigilância e cobrança no uso correto dos *tablets* e novas tecnologias implantadas para facilitar e agilizar o funcionamento do serviço;
- Realização da mudança para novas Bases de Unidades de Suporte Avançado em diversos locais do Estado.
- A Coordenação de Balneário Camboriú contribuiu na elaboração de protocolo para transporte e atendimento de pacientes com suspeição de Febre Hemorrágica do Ebola, assim como participação na reformulação de protocolo de colação e retirada de EPI's para este fim;
- Participação da Coordenação de Balneário Camboriú na elaboração das estratégias para cobertura do Revellion nas cidades do litoral que possuem atendimento pelo SAMU, em conjunto com Secretarias de Saúde, Corpo de Bombeiros e Polícia Militar do Estado de Santa Catarina;
- Participação da Coordenação de Chapecó em reunião na Câmara Municipal de Vereadores para explicar o funcionamento do SAMU;
- Presença dos coordenadores na sala de regulação foi mais ativa neste último trimestre, já que destacam como imprescindível para o bom andamento do serviço e para a resolução de problemas nas dificuldades, e até mesmo para o aprendizado do próprio coordenador.



4.2 Supervisão e Coordenação de Enfermagem

4.2.1 Atividades desenvolvidas pela Supervisão de Enfermagem

- Controle e avaliação mensal das escalas de serviço dos enfermeiros e condutores de todas as bases. Este procedimento é realizado por meio do recebimento digitalizado das escalas até o vigésimo quinto dia (25) de cada mês;
- Controle mensal por meio de formulário próprio das atividades de limpeza terminal e desinfecção das ambulâncias de cada região;
- Acompanhamento da manutenção preventiva e calibração dos materiais e equipamentos das viaturas, por meio de relatório impresso fornecido pela empresa parceira;
- Controle e avaliação mensal de faltas dos enfermeiros e condutores por meio de relatório com formulário próprio até o dia quinto dia (5) de cada mês;
- Apoio ao setor de Educação Permanente;
- Contato diário com os coordenadores de enfermagem por meio do celular e e-mail, acompanhando suas atividades e orientando os mesmos no que for necessário;
- Controle e avaliação dos insumos distribuídos por meio dos pareceres dos profissionais durante utilização dos materiais;
- Avaliação da implementação das atividades dos coordenadores de enfermagem nas Macrorregiões;
- Avaliação por meio de pareceres dos coordenadores de enfermagem dos serviços prestados, como fornecimento de oxigênio, esterilização de materiais, lavanderia, coleta de lixo contaminado e manutenção de equipamentos;



4.2.2 Coordenação de Enfermagem

Os Coordenadores de enfermagem possuem como papel, planejar estrategicamente a organização do trabalho dos enfermeiros e condutores nas suas bases operacionais, administrando estes recursos humanos e materiais disponíveis, para que o serviço mantenha suas atividades ininterruptamente 24 horas por dia. Sendo assim, respeitando a responsabilidade técnica e atribuições dos enfermeiros, motoristas socorristas, Educadores e Farmacêuticos, fazem parte do seu processo de trabalho as seguintes atividades:

- Exercer a responsabilidade técnica de enfermeiro conforme normativas e regulamento da Lei do Exercício Profissional de Enfermagem;
- Zelar pelo cumprimento das leis e resoluções que regulamentam o exercício profissional de enfermeiros, assim como pelas regras e rotinas administrativas referentes aos condutores, enfermeiros, educadores e farmacêuticos;
- Supervisionar e realizar apoio técnico à assistência prestada pelos enfermeiros e condutores;
- Delegar quando necessário, tarefas diárias que competem aos enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos, para garantia do serviço contínuo e de qualidade;
- Acompanhar quando possível à passagem de plantão dos profissionais;
- Garantir que os registros específicos de cada profissional, como o livro de ocorrências, Check List, fichas de atendimento e formulários de controle, estejam corretamente preenchidos e de acordo com as normas e regulamentos do serviço;
- Participar da elaboração de normas, rotinas e procedimentos do serviço;
- Elaborar e controlar escalas de trabalho, bem como refazê-las sempre que necessário. Encaminha-las à supervisão de enfermagem;
- Providenciar substituição de funcionário na existência de atestado e/ou faltas;



- Controlar a frequência dos enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos e encaminhar as folhas de frequência ao administrativo dentro do prazo estabelecido;
- Controlar e atualizar planilha do banco de horas dos enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos e conceder as folgas sem prejuízo ao atendimento e /ou a instituição – encaminha-las a supervisão de enfermagem;
- Atualizar planilha de faltas de profissionais e encaminhar mensalmente para a supervisão de enfermagem;
- Programar junto aos enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos o período de férias e encaminhar ao administrativo;
- Elaborar e encaminhar o relatório trimestral;
- Acompanhar e alimentar o histórico dos enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos;
- Solicitar e aplicar quando necessárias medidas disciplinares aos enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos;
- Recepcionar, acolher e treinar os novos funcionários;
- Avaliar desempenho funcional dos enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos;
- Autorizar, redigir e assinar folhas de troca de plantões;
- Solicitar e realizar desligamento (demissão) dos funcionários quando necessário;
- Organizar, agendar e dirigir reuniões com enfermeiros, condutores, educadores e farmacêuticos a cada 2 meses e ou quando necessário;
- Visitar semanalmente as bases descentralizadas mais próximas e quinzenalmente as bases mais as bases mais distantes da CR e ou quando necessário;
- Responder dentro do prazo as demandas do S.A.U.;
- Realizar apoio técnico à farmacêutica e educadora;
- Apoiar o farmacêutico no pedido mensal dos materiais hospitalares e medicamentos;
- Controlar o uso dos enxovais (cobertores, lençóis e fronhas);



- Conferir entrega de materiais e serviços;
- Providenciar conserto e reposição dos equipamentos;
- Manter contato diário e ou quando necessário com o coordenador de frotas, mantendo o mesmo informado das condições dos veículos; enviar dados necessários para o funcionamento das viaturas, assim como solicitar conserto e manutenção das mesmas;
- Orientar enfermeiros e condutores sobre a importância da desinfecção concorrente e terminal das ambulâncias;
- Orientar o funcionário terceirizado da limpeza, referente a desinfecção concorrente e terminal das ambulâncias;
- Enviar mensalmente a escala de desinfecção das ambulâncias;
- Incentivar os programas de capacitação dos profissionais;
- Acompanhar e apoiar em conjunto com as demais coordenações o desenvolvimento das atividades dos multiplicadores
- Subsidiar o setor de educação permanente para as necessidades de capacitação;
- Promover a integração da equipe com os demais setores do serviço e de outras entidades;
- Apoiar em conjunto com as demais coordenações as atividades do EducaSAMU;
- Avaliar e acompanhar a execução dos serviços terceirizados, bem como assinar os "A Contentos" da esterilização, lavanderia, manutenção de equipamentos, lixo hospitalar e oxigênio;
- Manter contato direto com o supervisor de enfermagem;
- Atender e encaminhar prontamente as solicitações e/ou orientações do superior hierárquico de acordo com os prazos estabelecidos;
- Apoiar administrativamente e tecnicamente as coordenações administrativa e médica nas demandas necessárias, assim como na ausência destas coordenações;

Além das atividades rotineiras desenvolvidas pelos coordenadores de Enfermagem, seguem abaixo algumas atividades que merecem destaque neste trimestre:



- Participação da coordenadora de enfermagem de Blumenau de reunião na AMAVI em Rio do Sul– Vigilância Epidemiológica – EBOLA no dia 07 de outubro;
- Participação da coordenadora de enfermagem de Chapecó do II Simpósio de Prevenção de Acidentes e Violência na Infância organizado pelo Hospital da Criança de Chapecó no dia 08 de outubro;
- Participação da coordenadora de enfermagem de Chapecó na I Semana de Urgência e Emergência no dia 15 de outubro, organizado pelo Hospital Regional do Oeste, inclusive com a atuação em mesa redonda, na qual abordamos os benefícios para o SAMU da implantação do Protocolo de Manchester pelos hospitais da cidade;
- No mês de novembro a coordenadora de enfermagem de Florianópolis recebeu três turmas (com doze alunas cada) do curso de graduação em enfermagem da UFSC, para visita técnica. Nas visitas foi apresentado o funcionamento do serviço do SAMU, desde a ligação para o 192, até a finalização do atendimento pelas unidades. Também conheceram as dependências da base do centro e todo suporte de abastecimento e manutenção das viaturas, bem como conheceram a estrutura das viaturas de suporte avançado.
- Coordenação de enfermagem de Joaçaba sempre presente nas atividades do Projeto EducaSAMU apoiando a Educadora em suas atividades;
- Com a probabilidade de uma pandemia dos casos de Doença por Vírus Ebola-DVE, a coordenação de enfermagem de Joinville se fez presente no recrutamento dos profissionais para os possíveis atendimentos. Oportunamente foi elaborado Protocolo de acionamento das equipes para atendimento de casos suspeitos de DVE, testando o planejamento das ações, como o antes, durante e depois do transporte de casos suspeitos de DVE, enfatizando os cuidados universais, precauções padrão e a desinfecção da unidade.



Figura: Coordenador de Enfermagem paramentado para realização de atendimento e transporte de paciente com suspeita de Ebola (simulação).

- Coordenação de Enfermagem de Criciúma neste trimestre continuou apoiando com palestras, o Programa de Medidas Sócio Educativas no Fórum em Criciúma. As palestras são direcionadas para adultos e adolescentes que cometeram pequenas infrações e que possui como “pena” a participação deste programa;





Figura: Coordenadora de Enfermagem de Criciúma palestrando para adultos e adolescentes do Programa de medidas Sócio Educativas no Fórum Criciúma

- Coordenador de Enfermagem de Balneário Camboriú acompanhando constantemente a manutenção das viaturas em apoio ao coordenador de Frotas.
- O SAMU-SPDM de Lages participou do 1º Congresso de Assistência Integral à Saúde da Mulher e da Criança, como colaborador na organização do evento, emprestando materiais e equipamentos para a realização do Minicurso Ventilação Mecânica em Pediatria e Neonatologia. Contou com a presença do Supervisor Médico estadual SAMU-SPDM, proferindo palestra sobre Transporte Seguro em Neonatologia, o evento ocorreu de 08 a 12 de dezembro.

4.3 Gerência e Coordenação Administrativa

4.3.1 Atividades desenvolvidas pela Gerência Administrativa

- **Recepção** - acompanhando o desempenho das atividades dos recepcionistas, bem como o bom andamento dos serviços pertinentes ao setor, onde os mesmos auxiliam os setores internos da instituição.
- **Administração de Pessoal**, Acompanhamento do último edital de 2014. Gerindo as atividades, avaliando o feedback regular dos Coordenadores Administrativos das Centrais de Regulação em relação ao envio de documentos no prazo hábil para a Administração de Pessoal; acompanhamento dos trabalhos de gestão de pessoas, referente a contratação de médicos, TARMs, ROs, enfermeiros, motoristas, socorristas, assistentes administrativos e demais profissionais. Auxílio nas demandas da Administração de Pessoal.
- **SESMT**: Análise de relatórios técnicos buscando a melhoria do setor para a empresa e o empregado, em parceria com a Engenheira do trabalho e técnico



de segurança do trabalho. Implantação da Sustentabilidade na Base Administrativa expandindo-se para as Centrais de Regulação e Bases Operacionais, com o intuito de reduzir a quantidade de papeis, copos e reciclar os materiais, separando os lixos adequadamente. Acompanhamento dos relatórios de Preventivo de Incêndio, das Bases Operacionais já locadas.

- **Tecnologia de Informação:** acompanhamento dos trabalhos do Técnico de Suporte na Base Administrativa e Centrais de Regulação.
- **Farmácia:** Acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pela farmacêutica da Base Administrativa, acompanhamento da implantação da política de antídotos.
- **Almoxarifado:** Acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pelo almoxarife, recebimento e conferência de mercadorias.
- **Técnico de Edificações:** acompanhamento da atividades desenvolvidas pelos técnicos em edificações, acompanhamento dos relatórios técnicos das visitas técnicas, visitas em órgãos fiscalizadores como Vigilância Sanitária.
- **Contratos:** Acompanhamento e supervisão dos contratos existentes, reuniões periódicas com fornecedores.
- **Controladoria:** monitoramento dos trabalhos do setor, dando suporte técnico quando necessário; cobrança dos Coordenadores Administrativos quanto ao envio das Notas Fiscais dentro do prazo de vencimento, acompanhamento do retorno do envio do fundo fixo das Mesorregiões, suporte a auditoria da SES.
- **Frotas:** Acompanhamento do trabalho desenvolvido pelo Coordenador de Frotas, manutenções em viaturas, custo de manutenções, abastecimento, retorno do conserto das viaturas.
- **Coordenações administrativas** Apoio gerencial no que se refere às orientações quando solicitadas, manutenção de mobiliário, manutenção dos imóveis, fundo fixo, gestão de pessoas.
- **Elaboração de relatórios gerenciais.**
- **Suporte à Supervisão de Enfermagem** no que se refere a solicitações de compras de materiais/equipamentos para as viaturas do SAMU, limpeza de viaturas 24 horas, vigilante para as Bases Operacionais.



- **Suporte à Educação Permanente.**
- **Acompanhamento da visita da Base Administrativa dos membros da CAF,** apresentando o prédio da Base Administrativa bem como o seu funcionamento, na presença do Supervisor Médico, Supervisora de Enfermagem e Supervisora de Planejamento e Informação.
- **Acompanhamento das atividades com a Educação Permanente e Sustentabilidade** com os setores de Preceptoria de São Paulo e Sustentabilidade, juntamente com o HF (Hospital Florianópolis e HRA – Hospital Regional de Araranguá).
- **Visita Técnica** nas Centrais de Regulação de Joinville e Balneário Camboriú no mês de dezembro, para discussão de assuntos técnicos.
- Reunião com os setores de Administração de Pessoal, SESMT, Engenharia, Farmácia, Educação Permanente, Planejamento e Informação e Contratos para definirmos o calendário de 2015 relacionado a Sustentabilidade.
- Participação de reunião nos sindicatos para discussão de acordos coletivos.

4.3.2 Atividades desenvolvidas pelas Coordenações Administrativas

As atividades administrativas atuam como suporte ao funcionamento das atividades técnicas e operacionais de modo a estruturar, organizar, controlar, planejar e embasar seja direta e/ou indiretamente as demandas do serviço, demonstrando por meio de todas as informações geradas um resultado efetivo perante as metas estabelecidas, fazendo com que novos conceitos sejam criados, padrões sejam revistos, deficiências sejam identificadas e aprimoramentos sejam comemorados, propiciando à Administração o sincronismo de todas estas vertentes de tal forma a ser um norteador na construção do futuro organizacional.

Dentre as principais atividades desenvolvidas por estas Coordenações em todo o Estado, destacam-se:



- Reuniões mensais para treinar e discutir rotinas de trabalho com todos os profissionais. Abordando novos assuntos, de interesse comum.
- Alinhamento das atividades realizadas pelas equipes terceirizadas;
- Realização de treinamento IN LOCO realizado com Médicos, TARM's e RO'S;
- Otimização quanto ao atendimento das demandas judiciais e ao fluxo de resolução das mesmas;
- Elaboração, conferência e encaminhamento de planilhas, formulários, ofícios e outros documentos;
- Elaboração das escalas mensais de trabalho – TARM'S E RO'S em novo formato 2 x 1;
- Processo de compras e pagamentos de pequenos insumos com o fundo fixo;
- Prestação de contas - Fundo Fixo;
- Controlar e informar dados de registro de frequência dos funcionários;
- Visitas às bases operacionais para coletar e entregar documentos repassando informações necessárias ao desempenho dos serviços;
- Acompanhar e avaliar os serviços prestados pelas empresas terceirizadas: Lince Segurança, Express limpeza, Campinas Car, Lavanderia Dimensão, SLS Equipamentos e Proactiva Meio Ambiente;
- Encaminhar os colaboradores para a realização de exames admissionais / demissionais e periódicos;
- Atualizar os dados funcionais;
- Apoiar o projeto EducaSAMU;
- Acompanhar, analisar e avaliar os indicadores mensais;
- Recepcionar novos empregados, orientando e passando informações institucionais;



4.4 Supervisão de Planejamento e Informação

Responsável por todas as informações referentes à produção e atividades realizadas pelo SAMU SC, vem, juntamente com as demais supervisões desenvolvendo ações e estratégias para melhoria dos resultados dos serviços de produção e qualidade.

Neste último trimestre trabalhou efetivamente na qualificação dos dados registrados nos sistemas utilizados em cada CR, buscando fazer o diagnóstico dos erros encontrados e enviá-los para os Coordenadores de cada CR a fim de que os mesmos possam, juntamente com sua equipe buscar corrigir o problema e fazer o registro corretamente.

Participação junto à Educação Permanente, Supervisão de Enfermagem, Gerência Administrativa e Diretoria da Oficina de Educação Permanente e Sustentabilidade com integração do Hospital Florianópolis e Hospital Regional de Araranguá, na qual pudemos apontar algumas dificuldades durante o processo de trabalho e dar sugestões para a resolução das mesmas.

4.4.1 Informações Estatísticas

A análise e interpretação dos dados obtidos a partir do sistema de regulação CRSAMU, que foi implantado nas 8 (oito) Centrais de Regulação Regionais: Florianópolis, Joinville, Criciúma, Blumenau, Balneário Camboriú, Chapecó, Joaçaba e Lages, vem sendo consolidados e analisados diariamente.

Durante a análise do cumprimento das metas de qualidade previstas no contrato de gestão, a Supervisão de Planejamento atuou junto às demais supervisões e Coordenadores Regionais, procurando criar ações e estratégias para definição das melhorias dos indicadores propostos.

A criação de instrumentos para que os Coordenadores analisem os resultados obtidos em sua região, estão sendo importantes para o diagnóstico de problemas pontuais no registro no sistema de regulação, utilização dos *tablets* e/ou ainda qualificação das equipes. Todas estas informações resultam em aperfeiçoamento do CRSAMU (sistema de regulação), treinamento das equipes junto



aos equipamentos eletrônicos oferecidos pela empresa (tablets, GPS) e justificativa nos resultados obtidos por cada CR durante todos os meses.

4.4.2 Informação ao Usuário

Com o objetivo de proporcionar ao usuário a oportunidade de opinar e avaliar o atendimento recebido, estimular a participação da sociedade no processo de avaliação dos serviços e esclarecer a população sobre o uso adequado do SAMU, foi criado o serviço de Informação ao Usuário, que teve início no mês de novembro/2012.

Dentro deste serviço, incluem-se a Pesquisa de Satisfação, o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e a Educação ao Usuário.

Com a implantação de gravadores em todas as linhas telefônicas do serviço do SAU e Pesquisa de Satisfação, foi possível garantir maior credibilidade e segurança aos usuários que participam das pesquisas e que ligam através do 0800 para realizar alguma manifestação sobre os serviços prestados pelo SAMU.

4.4.2.1 Pesquisa de Satisfação

O serviço de pesquisa de satisfação com o usuário atendido pelo SAMU SC deu início às atividades após um treinamento para todas as assistentes de atendimento com o objetivo de consolidar os protocolos a serem executados durante o questionário de perguntas. A criação do questionário foi realizada conjuntamente com a empresa Foco Opinião e Mercado também responsável pelo treinamento das assistentes.

O formulário constituído de 15 questões fechadas, foi elaborado com base na escala tipo *Likert* de quatro pontos de múltipla escolha, juntamente com a redação para a introdução do questionário junto ao usuário.



Após a consolidação do questionário, as pesquisas com os solicitantes do 192 começaram a ser executadas via telefone, de segunda a sexta-feira, no período das 09:00h às 17:00h.

Conforme definido no 2º TA, os questionários deverão ser aplicados em amostra mensal de usuários atendidos, definida através da fórmula estatística:

$$n^1 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Onde:

n = tamanho da amostra

Z = valor crítico correspondente para nível de confiança elegido. Para 95% de confiança o Z = 1,96%

E = margem de erro permitido fixado em 3% (0.03)

N = total de atendimentos

P e q = probabilidade de que se apresente o fenômeno estudado = 0,50

Com a implantação dos gravadores nas linhas telefônicas deste serviço foi possível realizar algumas 'auditorias' a fim de aperfeiçoar a relação pesquisador e usuário, procurando sempre manter a qualidade do serviço.

Os resultados obtidos através deste serviço são apresentados junto aos indicadores de qualidade.

4.4.2.2 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

A criação de um canal democrático de estímulo a participação comunitária, além de ser instrumento de controle social para a defesa do direito à saúde, possibilita ainda o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados.

O serviço do SAU está em funcionamento desde novembro/2012, de segunda a sexta-feira em tempo integral em horário comercial, e vêm recebendo os mais



diversos tipos de manifestações, por e-mail ou via telefone 0800 da Ouvidoria da Saúde do Estado.

Todas as manifestações recebidas pela auxiliar administrativa na sede da SPDM/PAIS SAMU SC em Florianópolis, são registradas em formulário padrão gerando abertura de processo em impresso próprio. Estes processos estão sendo encaminhados para a central regional a qual foi dirigida a manifestação para que os coordenadores possam tomar as providências cabíveis. Os coordenadores podem ainda, entrar em contato com o usuário para coletar maiores informações sobre a queixa/denúncia prestada caso houver necessidade. Após a resposta do coordenador responsável, o processo é encaminhado a Direção Técnica na SPDM/PAIS em SP para análise. Todos os resultados do processo são monitorados a partir de um banco de dados.

Depois de solucionada esta demanda, os processos retornam a sede administrativa, ao setor de informação ao usuário, aos cuidados da assistente social que verifica a suficiência das providências tomadas, e realiza a devolutiva para o usuário, e após a finalização e arquivamento do processo.

A **Comunicação de Elogio**, documento criado no trimestre passado, vem sendo enviada ao funcionário toda vez que uma manifestação elogiosa for registrada no SAU. Segundo os Coordenadores Regionais, estas Comunicações têm sido de extrema importância tanto para o funcionário que as recebe, quanto para àquele que ainda não recebeu, já que é motivo para que os funcionários trabalhem com mais motivação a fim de seguir os exemplos de seus colegas.

4.4.2.3 Educação ao Usuário

Ao longo deste trimestre, o Projeto EducaSAMU foi desenvolvido em todas as mesorregiões de SC pelas educadoras presentes nas 8 (oito) Centrais de Regulação. Estas profissionais vêm exercendo um trabalho de informação e orientação para a comunidade sobre os serviços prestados pelo SAMU SC, através de palestras, oficinas, participação em eventos e reuniões. Estas ações educativas têm enfoque principal nas escolas, Unidades de saúde e comunidade em geral.



Com a proposta pedagógica da utilização das cartilhas educativas e o boneco mascote SAMUCA, as educadoras puderam observar a diversidade de comportamento entre as crianças, além de favorecer uma ampla estrutura para a mudança de interesses facilitando o aprendizado.

Ainda, folders, cartazes, banners e folhetos explicativos sobre os serviços prestados pelo SAMU e orientações de como utilizar o serviço, foram distribuídos nos postos de saúde durante palestras e eventos na comunidade em geral.

O projeto EducaSAMU recebeu destaque importante nos canais de comunicação como: TV, jornais impressos, rádios e rede social neste último trimestre. Algumas atividades realizadas pelas Educadoras foram acompanhadas por jornalistas e imprensa em geral, o que refletiu numa demanda maior de atividades no período.

Destacamos algumas dentre as diversas atividades realizadas pelas educadoras, estas estão divididas por mesorregião no quadro que segue abaixo:

MESORREGIÃO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	LOCAL	Nº DE PARTICIPANTES ENVOLVIDOS
Balneário Camboriú	10/9/2014	Palestra	Professores e Alunos do Ensino Fundamental	Colégio Raízes BC	90
	17/9/2014	Palestra	Professores e Alunos do Ensino Fundamental	Escola de Educação Infantil Quintal Mágico	90
	22/9/2014	Palestra	Acadêmicos e professores do curso de Psicologia da disciplina de emergências e desastres - Faculdade Avantis-BC	CRAS - Rua Paraguai, Bairro das Nações - BC	15



MESORREGIÃO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	LOCAL	Nº DE PARTICIPANTES ENVOLVIDOS
Balneário Camboriú	24/9/2014	Palestra	Professores e Alunos da Educação Infantil	IEJ Professora Natalina	85
	26/9/2014	Palestra	Funcionários e usuários do CRAS	CRAS - Rua Paraguai, Bairro das Nações - BC	27
	1/10/2014	Palestra	Funcionários e usuários do SESC -BC	SESC - BC	63
	7/10/2014	Palestra	Professores e alunos do curso Menor Aprendiz	Escola Maria de Lourdes Cardoso Malmann	45
	19/10/2014	Palestra	Lions Clube (jovens do Leo Clube Leão do Mar)	Lions Clube -BC	25
	21/10/2014	Palestra	Alunos da educação infantil , professores	Creche Nazir Rebelo - Navegante	78
	28/10/2014	Palestra	professores e alunos de Educação Infantil	Pré Escola Nazir Rabello-Navegantes	90
	7/11/2014	Palestra	Professores, funcionários e alunos do Ensino Médio	Escola Adelaide Konder - Navegantes	360



MESORREGIÃO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	LOCAL	Nº DE PARTICIPANTES ENVOLVIDOS
Balneário Camboriú	7/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEF Rio Branco - Blumenau	70
	13/10/2014	Reunião	Diretores e professores	CE Prof. Hermann Hering - Blumenau	5
	14/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEF Nova Brasília - Blumenau	80
	15/10/2014	Reunião	Secretário e adjunto	Sec. Municipal de Educação - Blumenau	3
	28/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEB Fortunato Tarnovski - Rio do Oeste	115
	28/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEB Mario Nardelli - Rio do Oeste	522
	3/11/2014	Palestra	Alunos e Professores	CE Domingo Savio - Ascurra	207
	4/11/2014	Palestra	Funcionários	SAMAE - Blumenau	46
	11/11/2014	Palestra	Alunos e Professores	EP São Paulo - Ascurra	168
	13/11/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEB Vereador Alfredo Scottini - Rio do Oeste	217
27/11/2014	Palestra	Alunos e Professores	EB Dep. Abel Avila Santos - Ascurra	280	



MESORREGIÃO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	LOCAL	Nº DE PARTICIPANTES ENVOLVIDOS
Chapecó	3/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEB Joaquim Nabuco - Xanxerê/SC	180
	6/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEB Aparício Julio Farrapo - Xanxerê/SC	90
	7/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	EEB João Winckler - Xanxerê/SC	90
	15/10/2014	Divulgação	Chapecó	Escolas e Empresas: EEB Profª Lourdes Ângela Sarturi Lago, EEB Profª Geni Comel e SEST SENAT	3
	28/10/2014	Divulgação	Xanxerê	Base USA São Miguel do Oeste	9
	19/11/2014	Palestra	Alunos e Professores	EMEB Cirilo Dall'Oglio - Xanxerê/SC	98
Criciúma	3/10/2014	Palestra	Diretores Escolas Municipais e secretária da educação	Prefeitura Municipal de Nova Veneza	20
	7/10/2014	Palestra	Alunos UNESC - Odontologia	9º Batalhão da Polícia Militar	70
	24/10/2014	Palestra	Agentes de Saúde, Enfermeiros, Secretária da Saúde	Prefeitura Municipal de Cocal do Sul	50
	17/11/2014	Palestra	Alunos e Professores	Escola Humberto Hermes Hoffmann - Nova Veneza	60



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



MESORREGIÃO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	LOCAL	Nº DE PARTICIPANTES ENVOLVIDOS
Florianópolis	11/10/2014	Palestra	Alunos e Professores	Centro de Integração - Escolinha de Futebol Chute Certo	30
	18/10/2014	Palestra	Adolescentes	Casa da Integração - Canasvieiras	30
	24/10/2014	Palestra	Professores e Alunos do Ensino Fundamental e Médio	Colégio Santa Catarina	280
	28/10/2014	Palestra	Funcionários	Dataprev	40
Joaçaba	7/10/2014	Palestra Funcionamento do Samu e Primeiros Socorros	Gestantes, Enfermeira, Psicóloga	ESF São Jorge Herval D'Oeste	17
	15/10/2014	Palestra	Enfermeiro, Técnico de Enfermagem, Agentes de Saúde, Estagiaria de Farmácia	ESF Rio das Antas	40
	15/10/2014	Palestra	Secretário de Saúde, Agentes de Saúde, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem.	ESF Pinheiro Preto	26
	23/10/2014	Palestra Funcionamento do Samu e Primeiros Socorros	Professores e alunos do ensino fundamental e Médio.	Colégio Luterano Santíssima Trindade/ Joaçaba	219
	12/11/2014	Palestra	Professores e Alunos do ensino fundamental.	Escola Centro Educacional CERT Joaçaba	153
	19/11/2014	Palestra Funcionamento do Samu e Primeiros Socorros	Professores e alunos da turma de Odontologia	Universidade UNOES Joaçaba	35
	17/12/2014	Ação	Crianças e Professores	Creche Irmã Sheila	72



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



MESORREGIÃO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	LOCAL	Nº DE PARTICIPANTES ENVOLVIDOS
Joinville	6/10/2014	Palestra	Professores e Alunos	Escola Municipal João Costa	450
	11/10/2014	Palestra	Comunidade em geral	8º Batalhão Polícia Militar	300
	14/10/2014	Palestra	Funcionários	Empresa Union Moldes	60
	14/10/2014	Palestra	Funcionários	Empresa Incasa S/A	15
	21/10/2014	Palestra	Professores e Alunos	Escola Municipal Oswaldo Cabral	306
	22/10/2014	Palestra	Funcionários	AACD/ARCD	30
	3/11/2014	Palestra	Professores	CEI Parque Guarani	24
	11/11/2014	Palestra	Professores e Alunos	Escola Municipal João Bernardino	188
	28/11/2014	Palestra	Professores e Alunos	Escola Municipal Baltazar Buchle	174
	6/12/2014	Palestra	Comunidade em geral	Semana da Marinha - São Francisco do Sul	500
	10/12/2014	Palestra	Professores	FELEJ	120
11/12/2014	Palestra	Funcionários	Empresa Luzville	20	



MESORREGIÃO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PARTICIPANTES ENVOLVIDOS	LOCAL	Nº DE PARTICIPANTES ENVOLVIDOS
Lages	8/10/2014	Palestra	Alunos	EMEB Fausta Rath	80
	10/10/2014	Palestra	Alunos	EMEB Nossa Senhora da Penha	50
	28/10/2014	Palestra	Alunos	Escola Municipal de Educação Básica do Centro de Atenção Integral à Criança Fúlvio Amarante Ferreira - CAIC	120
	4/11/2014	Palestra	Alunos	EMEB Hermínio Pinheiro Júnior	45
	11/11/2014	Palestra	Alunos	EMEB Anjo da Guarda	110
	19/11/2014	Palestra	Alunos	EMEB Hermínio Pinheiro Junior	30
	29/11/2014	Palestra	Comunidade	Cruzada Espírita de Evangelização	50
	10/12/2014	Palestra	Gestantes do projeto	CRAS	10

Abaixo como forma de ilustração apresentamos fotos de alguns destes eventos e atividades realizadas pelo Projeto EducaSAMU em todo o Estado de Santa Catarina.



Figura: Educadora de Joinville durante palestra para funcionários de uma empresa.
Figura: atividade em creche na cidade de Joaçaba



Figura: atividade em creche escolar na cidade de Joaçaba



Figura: atividade em escola da cidade de Balneário Camboriú



Figura: atividade em escola da cidade de Blumenau

5. INFORMÁTICA

Relatório trimestral relativo aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2014 das atividades do Departamento de Tecnologia da Informação realizadas no SAMU do Estado de Santa Catarina.

5.1 Atualizações e Adequações Software de Regulação (CRSAMU)

No início do mês de outubro foi implantada a nova versão 4.0 do sistema que contempla uma série de melhorias e correções de acordo com o perfil de atendimento na Central de Regulação: TARM, Médico Regulador e Rádio Operador (RO).

Como exemplo dessas melhorias destacamos a inserção do mapa na tela do RO onde é possível saber a localização de USAs mais próximas da ocorrência, mostrando as distâncias em km das Unidades em relação ao endereço da ocorrência;

5.2 Computação Embarcada

Foi atualizada a versão do *Chronos Mobile* nos tablets (versão 4.0) mas por algum tipo de *bug* que não foi encontrado pelo desenvolvedor, o plano de dados de internet era consumido muito rapidamente o que depois gerava extrema lentidão na



chegada das ocorrências nos tablets e envio das informações. Optou-se por voltar a versão 3.3 do sistema nos equipamentos e assim se manteve, pois é estável.

5.3 Centrais de Regulação e Sede Administrativa

Diversos contatos feitos com a área de TI e telefonia da PM para que recebamos da central telefônica o identificador de chamadas que chegam para os telefones 192 na CR de Florianópolis. Ainda não tivemos retorno para que possamos receber estas informações apesar de já termos a infra-estrutura de conexão das redes da PM e Bombeiros interligada com o novo roteador configurado e instalado.

Nas centrais de regulação de Joinville, Balneário Camboriú e Florianópolis foram feitas a troca dos links, aonde estamos padronizando a colocação quando disponível, de um link de internet dedicado fornecido pela GVT de 5Mb e outro link comum de 30Mb fornecido pela Net. Em Florianópolis ainda não foi instalado o link da GVT que substituirá o link dedicado de 2Mb da empresa *Global Wave*.

Em reuniões ocorridas com profissionais da SPDM representando o SAMU SC e os responsáveis pelos Bombeiros Militares foram desenvolvidos os procedimentos para integração entre os sistemas, visando a possibilidade de repassar ocorrências para atendimento de cada instituição nos atendimentos solicitados pelo cidadão via 192 ou 193 e também nas solicitações de apoio em ocorrências compartilhadas, podendo haver envio de veículos e conhecimento das ocorrências em atendimento tanto no Samu quanto nos Bombeiros. As novas versões destes sistemas serão utilizadas na CR de Florianópolis, escolhida como piloto na implantação, no começo de janeiro.

Mário Silva Monteiro
Superintendente
SPDM/PAIS

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