

## ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DE INTERVENÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO DO USO RACIONAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU) EM UMA CENTRAL DE REGULAÇÃO

WILLIAM SILVA<sup>1</sup>; VINICIUS ZAMPROGNA BONAFÉ<sup>2</sup>; LUCAS FRIEDRICH FONTOURA<sup>3</sup>; THIANE BARBIERI SILVA COSER<sup>4</sup>; CAROLINA CUNHA LINHA<sup>5</sup>; THYAGO ANZOLIN COSER<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Universidade Federal de Pelotas (Ufpel) – [williams-js@hotmail.com](mailto:williams-js@hotmail.com)

<sup>2</sup> Universidade de Caxias do Sul (UCS) – [vzbonafe@ucs.br](mailto:vzbonafe@ucs.br)

<sup>3</sup> Universidade de Caxias do Sul (UCS) – [lfriedrichfontoura@gmail.com](mailto:lfriedrichfontoura@gmail.com)

<sup>4</sup> Universidade Luterana do Brasil (ULBRA) – [thiane\\_barbieri@hotmail.com](mailto:thiane_barbieri@hotmail.com)

<sup>5</sup> Diretora Técnica do SAMU/Serra-RS – [cclima@caxias.rs.gov.br](mailto:cclima@caxias.rs.gov.br)

<sup>6</sup> Professor da Universidade de Caxias do Sul (UCS), Diretor Geral do SAMU/Serra-RS – [taccoser@yahoo.com.br](mailto:taccoser@yahoo.com.br)

### 1. INTRODUÇÃO

O SAMU tem como finalidade prestar socorro à população em casos de emergência (MENDES, 2011). Entretanto, na rotina do serviço é evidenciado o desconhecimento acerca do uso racional e dos objetivos do SAMU por meio de um alto índice de trotes e ligações interrompidas.

O uso irracional causa grandes impactos negativos ao serviço, corroborando a necessidade de estratégias e políticas públicas de orientação e conscientização sobre o uso adequado do SAMU (PEIXOTO, 2015).

A afim de avaliar a eficácia e o impacto de intervenções realizadas foi analisado as ligações recebidas pela central de regulação do SAMU - SERRA, no município de Caxias do Sul, RS, no período de 2011 a 2018, avaliando a incidência de trotes e interrupções de chamadas a fim de reforçar a importância de estratégias pedagógicas e da educação continuada no âmbito escolar como ferramenta de transformação e conscientização deste serviço.

### 2. METODOLOGIA

O trabalho surgiu da demanda da direção técnica do SAMU/SERRA a fim de avaliar o impacto das intervenções desenvolvidas no período.

Trata-se de um estudo descritivo, quantitativo, transversal e retrospectivo. Os dados relativos aos anos de 2011 a 2018 foram coletados do banco de dados do sistema TRUE SAPH Reports da Secretaria Municipal de Saúde de Caxias do Sul.

As variáveis numéricas delimitadas foram: total de ligações, ligações interrompidas, trotes, pedidos de informação e ligações por engano. Foi avaliado a incidência de trotes e a interrupção de chamadas a fim de relacionar com as estratégias pedagógicas e de educação continuada no âmbito escolar que foram desenvolvidas no período.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O SAMU-Serra Caxias do Sul recebeu no período de 2011-2018 um total de 1.105.070 ligações, uma média de 138.133,75 ligações por ano. Apesar do elevado número, apenas 310.315 (28,08%) foram ligações que resultaram em efetiva regulação. Altas taxas de trotes e ligações interrompidas foram contabilizadas, principalmente no ano de 2013 em que ocorreram 37.209 casos

de trotes (25,5% do total de ligações) e em 2012 com 26% das chamadas interrompidas, conforme tabelas abaixo.

LIGAÇÕES	2011		2012		2013		2014	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Interrompidas	42.610	23,4%	42.331	26,0%	20.601	14,1%	20.113	16,1%
Trotos	38.044	20,9%	35.370	21,7%	37.209	25,5%	21.108	16,9%
Regulação	28.517	15,7%	34.073	20,9%	32.471	22,3%	32.518	26,0%
Informações	24.046	13,2%	26.075	16,0%	34.059	23,4%	38.090	30,4%
Repetidas	22.080	12,1%	9.476	5,8%	6.874	4,7%	2.233	1,8%
Atendidas	13.003	7,2%	7.646	4,7%	6.691	4,6%	5.807	4,6%
Engano	10.486	5,8%	5.269	3,2%	4.448	3,1%	3.476	2,8%
Chamado	2.649	1,5%	2.463	1,5%	3.059	2,1%	1.494	1,2%
Fora de Abrangência	349	0,2%	298	0,2%	336	0,2%	321	0,3%
<b>Total</b>	<b>181.784</b>	<b>100%</b>	<b>163.001</b>	<b>100%</b>	<b>145.748</b>	<b>100%</b>	<b>125.160</b>	<b>100%</b>

**Tabela 1:** Análise do Período de 2011-2014.

LIGAÇÕES	2015		2016		2017		2018	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Interrompidas	12.125	9,8%	7.082	6,3%	5.781	5,4%	4.461	3,1%
Trotos	15.998	12,9%	13.981	12,4%	12.298	11,5%	7.010	4,8%
Regulação	32.510	26,2%	32.905	29,2%	32.343	30,2%	84.978	58,5%
Informações	34.187	27,5%	23.981	21,3%	24.834	23,2%	23.625	16,3%
Repetidas	2.954	2,4%	1.601	1,4%	1.532	1,4%	1.458	1,0%
Atendidas	2.049	1,6%	1.172	1,0%	1.972	1,8%	289	0,2%
Engano	23.608	19,0%	30.999	27,5%	27.588	25,7%	21.988	15,1%
Chamado	479	0,4%	554	0,5%	545	0,5%	644	0,4%
Fora de Abrangência	316	0,3%	430	0,4%	266	0,2%	834	0,6%
<b>Total</b>	<b>124.226</b>	<b>100%</b>	<b>112.705</b>	<b>100%</b>	<b>107.159</b>	<b>100%</b>	<b>145.287</b>	<b>100%</b>

**Tabela 2:** Análise do Período de 2015-2018.

Diante de alarmantes números, em 2014, o SAMU-Serra iniciou o projeto SAMUZINHO que consiste na apresentação do serviço e a sua importância por meio de visitas de equipes compostas por médicos, enfermeiros, técnicos enfermagem, auxiliares de regulação médica (TARM) e condutores a escolas da rede. Além dessa iniciativa, houve a divulgação de tais dados contraproducentes nas mídias digitais a fim de informar a comunidade e alterar o panorama até então existente.



## Imagens: Projeto SAMUZINHO - Prefeitura de Caxias do Sul.

Desde então, percebeu-se uma redução média de 3,25% ao ano em relação as ligações interrompidas de 2014 a 2018 (2014 – 16,1%; 2015 – 9,8%; 2016 – 6,3%; 2017 – 5,4%; 2018 – 3,1%) e uma diminuição média de 3,025% ao ano no caso dos trotes no mesmo período (2011 – 20,9%, 2012 – 21,7%, 2013 – 25,5%, 2014 – 16,9%, 2015 – 12,9%, 2016 – 12,4%, 2017 – 11,5% e 2018 – 4,8%)

## 4. CONCLUSÕES

Evidenciou-se nos últimos anos uma redução considerável na incidência de trotes, considerando o dado prévio de 20,09% de trotes em todas ligações no ano de 2011 para os atuais 4,8% de trotes no ano de 2018. Houve também uma redução significativa nas ligações interrompidas de 23,4% em 2011 para os atuais 3,1% em 2018. É possível inferir a qualidade das medidas implementadas pelo SAMU no abatimento desses valores por meio da análise da redução acentuada desde suas implementações, principalmente no ano de 2014 para 2015. O desenvolvimento das atividades do “Samuzinho” e das campanhas nos meios digitais e de comunicação obtiveram notório impacto nos índices avaliados. As práticas e estratégias pedagógicas demonstraram-se efetivas no que tange os indicadores, reduzindo custos e otimizando o serviço de regulação.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção às Urgências. 3.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

PEIXOTO, M; SOUSA, R. A. F.; ODON, T. I. Combate ao Trote Telefônico: uma questão de emergência. Brasília: Núcleo de Estudos e Pesquisas/CONLEG/Senado, outubro/2015 (Boletim Legislativo nº 36, de 2015). Disponível em: [www.senado.leg.br/estudos](http://www.senado.leg.br/estudos).

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2006a. 126 p. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao\\_medica\\_urgencias.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf)

Mendes EV. As redes de atenção à saúde. Brasília: Organização PanAmericana da Saúde; 2011.