

**Curso de Especialização em
Gestão Pública de Organizações
de Saúde**



**REDUÇÃO DOS TROTES NO SERVIÇO
DE ATENDIMENTO MÓVEL URGÊNCIA -
SAMU**

Autor: João Paulo Soares Fonseca

Orientadora: Dr^a Sandra Helena Cerrado

Tibiriçá



2016





CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE

REDUÇÃO DOS TROTES NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL URGÊNCIA – SAMU

ALUNO: JOÃO PAULO SOARES FONSECA
ORIENTADORA: DR^a SANDRA HELENA CERRATO TIBIRIÇÁ

1) Introdução

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, conhecido como SAMU 192, é um programa de governo em que se agrupa as três esferas (Municípios, Estado e União). Sua finalidade é chegar precocemente à vítima após ter sofrido um dano, seja ele pediátrico, obstétrico, psiquiátrico, clínico ou trauma, onde tenha ocorrido a situação de urgência ou emergência. Trata-se de um serviço de atendimento pré-hospitalar, que visa diminuir os danos e/ou melhorar a qualidade no atendimento.

Segundo Brasil (2006), o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 é um serviço, ligado ao Sistema Único de Saúde (SUS), que funciona 24 horas, regulamentado pela portaria 2048/ Novembro de 2002, por meio da prestação de orientações e do envio de veículos tripulados por equipe capacitada. As viaturas se dividem em USB (Unidade Básica de Saúde) e USA (Unidade Avançada de Saúde). O serviço é acessado pelo número 192, regulado e/ou regido pela Central de Regulação Médica, composta por uma equipe de Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) que recebe a ligação, Rádio Operador (RO) responsável em disparar a viaturas e controlar o andamento das mesmas, e Médico Regulador, responsável em fazer triagem, segundo protocolo de Manchester, e acompanhar ocorrências em tempo real. O SAMU realiza os atendimentos em qualquer lugar: residências, locais de trabalho e vias públicas, e conta com equipes que reúnem



médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas (PORTARIA 2048/2002, 2015).

O Ministério da Saúde (2015) vem concentrando esforços no sentido de implementar a Política Nacional de Atenção às Urgências, da qual o SAMU 192 é componente fundamental. Tal Política prioriza os princípios do SUS, com ênfase na construção de redes de atenção integral às urgências regionalizadas e hierarquizadas que permitam a organização da atenção, com o objetivo de garantir a universalidade do acesso, a equidade na alocação de recursos e a integralidade na atenção prestada.

Atualmente, o SAMU 192 atende 80% da população brasileira, sendo 149,9 milhões habitantes, distribuídos em 2921 municípios com acesso ao SAMU 192 no território nacional. Em todo o país, o Ministério da Saúde já habilitou 2.965 unidades moveis, sendo 2.382 Unidades de Suporte Básico, 567 Unidades de Suporte Avançado e 217 Motolâncias, 9 Equipes de Embarcação e 7 Equipes Aeromédicas. Os recursos repassados pelo Ministério para custeio do serviço tiveram aumento significativo, passando de R\$ 432 milhões, em 2011, para R\$ 533 milhões em 2012. No ano de 2013, a previsão orçamentaria final a ser executada na pasta custeio do SAMU 192 poderá chegar a R\$ 1 bilhão (DATASUS, 2015).

Na região Macro Sul de Minas Gerais, CISSUL/SAMU é composto por 153 municípios conveniados, com uma população de 2.600.000 pessoas, sendo total de 34 viaturas, sendo 9 unidades suporte avançada (USA), compondo a equipe de médico, enfermeiro e condutor socorrista e 25 unidades suporte básica (USB), compondo de técnico em enfermagem e condutor socorrista. Num total de 650 colaboradores, sendo maior contingente na cidade de Varginha, onde fica a sede da Regulação Médica do Sul de Minas Gerais, aproximadamente 150 colaboradores. O CISSUL/SAMU possui base nas seguintes cidades (essas Bases são conhecidas como Descentralizadas e Central de Regulação – Varginha):

USB: Aiuruoca, Boa Esperança, Caxambu, Lambari, Lavras, Luminárias, Nepomuceno, São Gonçalo do Sapucaí, São Lourenço, Três Corações, Três Pontas, Varginha, Alfenas, Campos Gerais, Carmo do Rio Claro, Guaxupé, Machado, Cássia, Delfinópolis, Guapé, Passos, Piumhi, São Roque de Minas, São Sebastião



do Paraíso, Andradas, Cambuí, Extrema, Itajubá, Ouro Fino, Paraisópolis, Pouso Alegre, Santa Rita do Sapucaí e Nova Resende.

USA: Alfenas, Itajubá, Lavras, Ouro Fino, Passos, Piumhi, Pouso Alegre, São Lourenço, Varginha.

Pensando em reduzir o número de trotes, que chega a 20% do atendimento das ligações no SAMU Macro Sul de Minas Gerais, o projeto Samuzinho no CISSUL/SAMU, visa atuar diretamente nas escolas, trabalhando as mudanças de pensamento e atitudes nas crianças, para que elas sejam fonte de propagadora da informação em suas casas, visando a conscientização social com mudança dos hábitos diários.

Segundo Silveira (2013), com intuito de reduzir os trotes e conscientizar a população, principalmente as crianças, muitos projetos de intervenção e jogos são criados, tornando mais dinâmico o aprendizado. Ainda segundo a autora, as ações educativas, devem ser pensadas para se chegar até a criança, servindo instrumento para a mudança de atitude e pensamento, no seu cotidiano. Essa mudança agrupa escola, família e comunidade.

É muito importante para sociedade que o cidadão seja educado e conscientizado quanto aos direitos e deveres. Através dessa educação e conscientização, principalmente das crianças, espera-se reduzir os trotes telefônicos e, conseqüentemente, o ônus social causado por essa prática (SILVEIRA, 2013).

No combate e redução dos trotes, podemos citar a atuação direta dos profissionais da saúde que estão inseridos nas Estratégias de Saúde da Família, sendo estes Médicos, Enfermeiros, Técnicos em Enfermagem e Agentes Comunitários de Saúde, que trabalham na conscientização das ações de promoção da saúde nas comunidades com foco nas escolas, atuando diretamente com diretores, professores e funcionários em geral, apoiando assim as iniciativas promotoras de saúde como a diminuição das ligações Trotes (BRASIL, 2009).

Segundo Delmanto (2010), a Legislação Brasileira, não possui leis rígidas e/ou que considera o trote um crime, porém seus artigos deixam margem para enquadrar a pessoa e/ou responsável que pratica este ato insano.



Para Silveira (2013), os municípios brasileiros, estão tomando medidas e conduzido suas próprias leis, um exemplo está em Alagoas que utiliza da punição através da cobrança dos gastos e/ou multas aos indivíduos que praticam o trote aos serviços de Urgência e Emergência.

Vários desafios são lançados e estratégias são traçadas para tentar diminuir o índice de trote nos serviços. Medidas que são benéficas e importantes, podem ser vistas e/ou visualizadas, podemos destacar as experiências da Prefeitura de São Paulo e Santo André, que através de projetos implementados para redução de trotes para comunidade, demonstram a redução desses após sua implantação. Foi implantado pela prefeitura do Município de São Paulo, projeto amigos do SAMU, que tem como objetivo reduzir trotes ao sistema, este projeto é voltado as crianças da rede municipal de ensino. Após a implantação do projeto, que visa orientar quanto a importância do serviço 190, 192 e 193, reduziu desde sua implantação 46% dos trotes (Prefeitura de São Paulo, 2016).

Já o SAMU de Santo André, criou o projeto SAMU nas escolas, desde sua implantação, em 2011, conseguiu diminuir de 38% para 26% os trotes ao serviço (Prefeitura de Santo André, 2016).

O trote telefônico pode ser definido como uma ligação anônima com intuito de brincadeira e/ou desordem dos profissionais que ali estão. Esta atitude pode ser considerada inocente, porém o prejuízo que causa é grande. Quando o trote não é detectado de início a linha pode ficar ocupada por muito tempo, assim como ser deslocado viaturas para atendimento sem necessidade, ocasionando um risco para quem realmente precisa (SILVEIRA, 2013).



2) Justificativa

O serviço de atendimento móvel, SAMU 192, foi implantado em Janeiro de 2015, completando um ano de funcionamento, e juntamente com benefícios deste serviço observa-se o grande vilão, os trotes.

Segundo dados do serviço de Comunicação SAMU/Macro Sul de Minas, de 31 de janeiro de 2015 até data 18 de fevereiro de 2016, foram 453.257 ligações sendo que destas 81.844 foram trotes, 18,06%. Conforme verificado no Portal Brasil (2016), em Brasília, no Distrito Federal, o serviço recebe 100 mil ligações por mês, nas quais, aproximadamente, 25 mil são trotes feitos por crianças. Outros dados foram observados no Estado de Alagoas, Secretaria de comunicação (2016), sendo 67,45% de trotes. Observa – se após pesquisas que o trote faz parte da rotina de todos as regiões do Brasil, assim como relata o Portal G1 (2016), sendo o estado de Mato Grosso em média 600 trotes mês.

Outras bibliografias como Peixoto, Sousa e Odon (2016), mostram que existe um boletim que informa sobre o que causa e quais as consequências do trote assim como punição para quem pratica esse crime.

Após fazer uma releitura do que foi solicitado e atentando ao problema dentro da gestão onde exerço minhas funções, observei que o trote é maior vilão ou problema local. O Portal da Saúde (2015), relata o prejuízo e falta de unidade para este crime, portanto. Foi escolhido este tema pela relevância em minha função e prejuízo para população do Sul de Minas Gerais, sendo considerado um desafio para gestão.

Este projeto de intervenção, visa diminuir ou minimizar o número de trotes no 192, SAMU, ele será aplicado na central da Regulação Médica de Varginha, Consórcio Intermunicipal de Saúde – CISSUL, gerente e responsável pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 no Sul de Minas Gerais.

Fazem parte do Consorcio Intermunicipal de Saúde – CISSUL, 153 municípios, sendo uma população estimada de 2.600.000 pessoas, com 34 bases Descentralizadas e Central de Regulação Médica – Varginha.



3) Objetivo Geral

Minimizar a porcentagem de trotes ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, com a conscientização da população.

4) Objetivos Específicos

- Atuar diretamente com os públicos jovens, crianças e adolescentes, pois este público ajuda na divulgação e faz parte das estatísticas como sendo o principal causador dos trotes.
- Conscientizar a importância da atuação correta em situação de risco.
- Refletir sobre a importância de vida e os movimentos de solidariedade.
- Comunicar adequadamente a solicitação de ajuda do serviço 192.
- Desmistificar ideias errôneas comumente associadas a impulsos na busca do auxílio à saúde.

5) Metodologia/Detalhamento do projeto.

- Apresentar o projeto ao gestor municipal de saúde para aprovação.
- Reunir com os profissionais de saúde envolvidos para apresentação da proposta.
- Promover rodas de conversas para definir as etapas das atividades a serem desenvolvidas, será disponibilizado um tempo no cronograma do núcleo de



educação permanente para alinhar o projeto a ser desenvolvido, esse tempo será de duas horas semanais. Descrever como serão essas rodas de conversa

- Realizar oficinas de capacitação para implementação do SAMUZINHO, essas oficinas serão direcionadas a equipe que aplicará o projeto nas instituições desde o ensaio da peça até o tempo de duração aproximadamente 4 horas.
- Elaborar cartilhas e folhetins com material pedagógico com orientações sobre a importância do SAMU e os danos causados pelo trote, essa cartilha será direcionada ao público infantil. Faixa etária de 07 a 14 anos, e terá figuras relacionadas ao SAMUZINHO (criança vestida com uniforme do SAMU).
- Será criado o projeto SAMUZINHO, que inclui orientação da comunidade e com foco nas escolas, de 07 a 14 anos, denominado SAMUZINHO nas escolas. O projeto samuzinho será aplicado nos municípios do SAMU Macro Sul de Minas. O projeto consta de orientação nas escolas, com divulgação dos serviços prestados pelo SAMU, a importância da conscientização e não utilizar o 192 como meio de brincadeira. Esta intervenção visa a propagação sobre o serviço do SAMU. Neste primeiro momento serão aplicados a 36 escolas de nível fundamental crianças de 06 a 14 anos. Será aplicado pelos profissionais do Núcleo de Educação Permanente do SAMU. Sua aplicação será em forma de teatro e orientação através de vídeo orientação. Após será distribuído uma cartilha colorida que contenha jogos e informações ilustrativas contra o trote. As visitas serão acompanhadas pelo enfermeiro responsável pelo NEP (Núcleo de Educação Permanente) João Paulo Soares Fonseca (COREN 172580), as visitas serão realizadas as sextas feiras de cada mês. as disciplina que estão inseridas neste projeto são: Urgência e Emergência e Administração dos serviços em saúde, o tempo aproximado da visita será de 03 horas. O Agendamento se dará através do ofício encaminhado pelas escolas técnicas ou de nível superior. A rota da visita será desde a central de regulação (profissionais que trabalham, como funciona e sua importância para população), Núcleo de Educação Permanente e as viaturas que fazem o atendimento pré hospitalar. A média da visita será uma por semana sendo



realizada às sextas feiras, o público alvo será alunos da área da saúde e/ou escolas que se interessarem em conhecer como funciona todo processo atendimento.

- E para orientação do público geral, está sendo desenvolvido uma visita técnica acompanhada, para conhecer as dependências da central de regulação e como funciona o serviço, sendo este um complemento do projeto samuzinho pois atinge o público da maior idade, acima dos 15 anos. A finalidade deste é ajudar a orientar a população com enfoque nas escolas formadoras, técnicas e graduação, referente a prestação de serviço oferecido pelo CISSUL/SAMU Macro SUL. A visita técnica visa demonstrar as dependências do SAMU, assim como sua importância para sociedade e região onde ele está inserido. As visitas ocorreram por meio das escolas, instituições formadoras, dos profissionais da saúde. Técnicos de enfermagem, graduandos em enfermagem e medicina. Estes projetos serão aplicados junto ao NEP (Núcleo de Educação Permanente) do SAMU, conforme portaria 2048/2002 (2016).

6) Resultados Esperados

Espera-se com este projeto diminuir o número de trotes recebidos por dia/mês, melhorando assim o tempo de resposta aos atendimentos.

Conscientizar a população quanto a importância do serviço e não acionamento de forma irregular.

7) Cronograma.

Tabela 1: Cronograma

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO						
Item	Atividades	Período 2016				
		Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
1	Apresentação do projeto ao diretor executivo para aprovação.	X				
2	Reunião com os profissionais do núcleo de educação permanente para apresentação da proposta.	X				
3	Promover encontro para definir as etapas da aplicação (escolas a serem contempladas).	X				
4	Montagem da peça a ser apresentada, e acompanhamento da visita técnica (sextas feiras).		X			
5	Ver com setor panfletos a ser utilizado. Acompanhamento visita técnica (sextas feiras).		X			
6	Contato com escola para aplicação do projeto. Acompanhamento visita técnica (sextas feiras)			X		
7	Ensaio dos profissionais para aplicação do projeto.			X		
8	Aplicação do projeto nas escolas e acompanhamento visitas técnicas (sexta feira).				X	X
9	Relatório final da apresentação e seus benefícios (projeto samuzinho e visita técnica).					X

FONTE: Elaborado pelo autor.



8) Orçamento

Tabela 2: Orçamento

MATERIAL DE CONSUMO:			
Descrição do Material	Quantidade	Valor (unidade - em reais)	Total R\$
Papel A4 500 fls.	1	R\$ 45,90	R\$ 45,90
Tonner	1	R\$ 139,90	R\$ 139,90
Caneta	4	R\$ 1,50	R\$ 6,00
Banner para apresentação final	1	R\$ 50,00	R\$ 50,00
Panfleto orientação	1.000	R\$ 1,00	R\$ 1.000,00
Profissionais (enfermeiro, técnico em enfermagem)	7	R \$ 1.000,00	R\$ 8.000,00
Combustível	1	R \$ 50,0	R \$ 50,0
Subtotal			R\$ 8.273,80

FONTE: Elaborado pelo autor.

O deslocamento dos profissionais será realizado pelo automóvel do Núcleo Educação Permanente (verba fixa), e remuneração dos mesmos está incluída no valor horas mensais.



9) Referências

BRASIL. **Política Nacional de Atenção às Urgências**. 3rd ed. Brasília, 2006.

BRASIL. **Cadernos de atenção básica - saúde na escola**. , 2009a. Brasília.
Disponível em: http://dab.saude.gov.br/docs/publicacoes/cadernos_ab/abcad24.pdf.
Acesso em: 27 mai. 2016.

COLTRO, M. **Trote e cidadania**. Vol. 3, n 5, Rev. Interface – Comunicação, Saúde, Educação, publicação *On-line version* ISSN 1807-5762 : Botucatu, 1999.

DELMANTO, C.; DELMANTO, R.; DELMANTO JR., R. **Código penal comentado** .
8th ed. São Paulo, 2010.

Departamento de Informática do SUS. **SAMU**. Disponível em:
<http://datasus.saude.gov.br/projetos/52-samu>. Acesso em: 22 nov. 2015

PEIXOTO, M.; SOUSA, R. A. F.; ODON, T. I.. **Boletim Legislativo nº 36, de 2015**.
Disponível em: <http://www12.senado.gov.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/boletins-legislativos/bol36>. Acesso em: 21/02/2016.

Portal Brasil. **Saúde: projeto visa conscientizar população sobre prejuízos causados pelos trotes ao Samu**. Disponível em:
<http://www.brasil.gov.br/saude/2012/10/projeto-visa-conscientizar-populacao-sobre-prejuizos-causados-pelos-trotes-ao-samu>. Acesso em: 21 fev. 2016.

Portal G1. **Samu recebe média de 600 trotes em ligações por mês em Mato Grosso**. Disponível em: <http://g1.globo.com/mato-grosso/noticia/2015/10/samu-recebe-media-de-600-trotes-em-ligacoes-por-mes-em-mato-grosso.html>. Acesso em: 21 fev. 2016.

Portal da Saúde. Serviço de atendimento móvel: **SAMU**. Disponível em:
http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area.cfm?id_area=1787. Acesso em: 23 nov. 2015

PORTARIA Nº 2048, de 05 de novembro de 2002. Disponível em:
http://bvms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_202.html Acesso em: 05 out. 2015.

Prefeitura de Santo André. **Com ação educacional, Samu de Santo André consegue redução nos trotes ao 192**. Disponível em:
<http://www2.santoandre.sp.gov.br/index.php/component/k2/item/5842-Com-acao->



[educacional,-Samu-de-Santo-Andre-consegue-reducao-nos-trotes-ao-192-](#). Acesso em 24/05/2016.

Prefeitura de São Paulo. **Projeto "Amigos do Samu" reduz em 46% número de trotes na capital.** Disponível em: <http://extranet.saude.prefeitura.sp.gov.br/noticias/projeto-amigos-do-samu-reduz-em-46-numero-de-trotes-na-capital>. Acesso em: 24 mai. 2016.

Secretaria de Estado da comunicação Alagoas. **Trotes no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência chegam a 67, 45%** . Disponível em: <http://agenciaalagoas.al.gov.br/noticias/2015/1/trotes-no-servico-de-atendimento-movel-de-urgencia-chegam-a-67-45>. Acesso em: 21 fev. 2016.

SILVEIRA, C. de L. S; **Ação Educativa Intersectorial para Construção de atitudes cidadã da Criança no Acionamento dos Serviços de Urgência.** Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências da Saúde Programa de Pós Graduação em Saúde da Criança e do Adolescente : Recife, 2013. 162p.