

# O SAMU NO RIO GRANDE DO SUL

COLETIVA | 05 DE SETEMBRO DE 2023



GOVERNO  
DO ESTADO

**RIO  
GRANDE  
DO SUL**

O futuro nos une.



# Sumário

**1**

**Balanço do SAMU**

**2**

**Ações prévias da SES-RS e medidas adotadas desde o conhecimento do fato**

**3**

**Ouvidoria-Geral do Estado**

**4**

**Novos protocolos para denúncias**

# Balanço do SAMU

*Oo  
futuro  
nos  
winne.*



## O que é o SAMU?

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) tem como objetivo **chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência** que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte.

São urgências situações de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras.

# Como funciona o SAMU?



## Atendimento:

- Começa a partir do chamado telefônico\*, quando são prestadas orientações sobre as primeiras ações;
- Técnicos do atendimento telefônico identificam a emergência e coletam as primeiras informações sobre as vítimas e sua localização;
- As chamadas são remetidas ao Médico Regulador, que presta orientações de socorro às vítimas e aciona as ambulâncias quando necessário.

\*A ligação é gratuita, para telefones fixo e móvel.

Nota: informações obtidas pelo Ministério da Saúde: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/samu-192>

# Como funciona o SAMU?



## Atendimento:

- As ambulâncias do SAMU 192 são distribuídas estrategicamente, de modo a otimizar o tempo-resposta entre os chamados da população e o encaminhamento aos serviços hospitalares de referência;
- Prioridade: prestar o atendimento à vítima no menor tempo possível, inclusive com o envio de médicos conforme a gravidade do caso;
- As unidades móveis podem ser ambulâncias, motolâncias, ambulanchas ou aeromédicos, conforme a disponibilidade e necessidade de cada situação, sempre no intuito de garantir a maior abrangência possível.

\*A ligação é gratuita, para telefones fixo e móvel.

Nota: informações obtidas pelo Ministério da Saúde: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/samu-192>

# Quando chamar o SAMU?



- Na ocorrência de problemas cardio-respiratórios;
- Intoxicação exógena e envenenamento;
- Queimaduras graves;
- Na ocorrência de maus tratos;
- Trabalhos de parto em que haja risco de morte da mãe ou do feto;
- Em tentativas de suicídio;
- Crises hipertensivas e dores no peito de aparecimento súbito;
- Quando houver acidentes/traumas com vítimas;
- Afogamentos;
- Choque elétrico.

# Quando chamar o SAMU?



- Acidentes com produtos perigosos;
- Suspeita de Infarto ou AVC (alteração súbita na fala, perda de força em um lado do corpo e desvio da comissura labial são os sintomas mais comuns);
- Agressão por arma de fogo ou arma branca;
- Soterramento, Desabamento;
- Crises Convulsivas;
- Transferência inter-hospitalar de doentes graves;
- Outras situações consideradas de urgência ou emergência, com risco de morte, seqüela ou sofrimento intenso.

# Quando não chamar o SAMU?

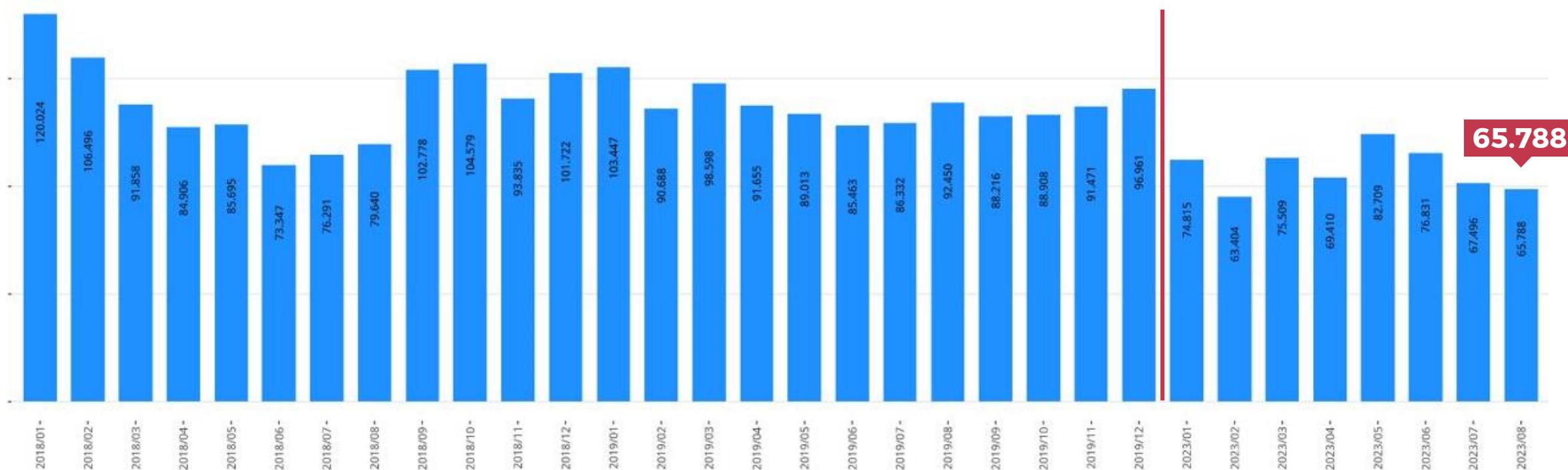


- Febre prolongada;
- Dores crônicas;
- Vômito e diarreia;
- Levar pacientes para consulta médica ou para realizar exames;
- Transporte de óbito;
- Dor de dente;
- Transferência sem regulação médica prévia;
- Trocas de sonda;
- Corte com pouco sangramento,
- Entorses;
- Cólicas renais;
- Transportes inter-hospitalares de pacientes de convênio;
- Todas as demais situações onde não se caracterize urgência ou emergência médica.

# Indicadores SAMU

- Elevado volume de ligações recebidas e atendidas mensalmente;
- Avanço no entendimento da população sobre tipos de ligações para o SAMU, bem como da redução de chamadas inadequadas;
- Primeiro atendimento, pelo TARM\*, é imediato, com média de 3-4 segundos de espera.

## Número geral de ligações, para socorro e transporte, atendidas pela Central Estadual de Urgências (CRU/SAMU/RS) | 2018, 2019 e 2023



Nota: ligações/demandas totais que entraram no link 192, independente da pertinência ou seguimento da mesma. Os dados incluem todas as categorias possíveis (encaminhadas ao regulador, enganos, trote, etc). Indicador C.1.1. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

\* TARM - Telefonista Auxiliar de Regulação Médica.

# Indicadores SAMU

## Total de ligações por horário de início (CRU/SAMU/RS) | 2023

- Maior concentração de ligações entre o período das 10h e das 21 horas, quando há necessidade de mais médicos;
- No horário da madrugada, o total de ligações fica de 1/3 do diário, quando há menos médicos.

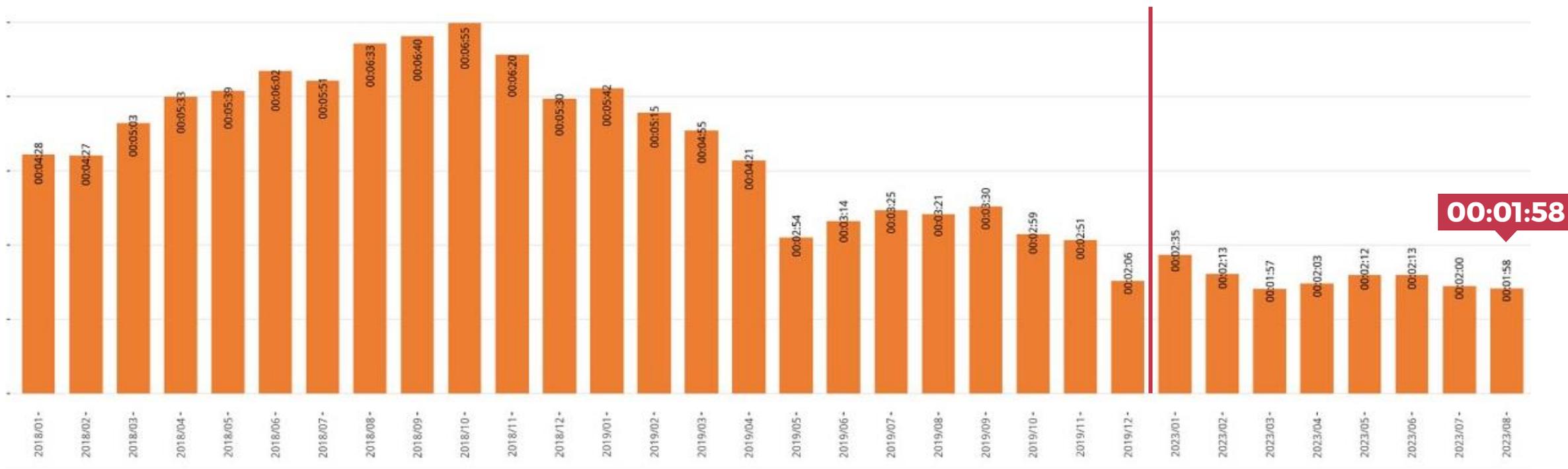
Ano	2023			Total
Hora	1º Quadri	2º Quadri	3º Quadri	
<b>Total</b>	<b>283.138</b>	<b>292.824</b>	<b>5.920</b>	<b>581.882</b>
00	7.724	7.562	193	15.479
01	6.088	5.983	191	12.262
02	4.902	5.060	142	10.104
03	4.369	4.518	136	9.023
04	4.036	4.366	94	8.496
05	4.050	4.164	87	8.301
06	5.075	5.321	111	10.507
07	9.631	9.475	180	19.286
08	12.073	12.059	240	24.372
09	14.925	14.063	273	29.261
10	16.507	16.608	352	33.467
11	16.890	17.328	380	34.598
12	15.955	17.123	296	33.374
13	15.071	17.863	312	33.246
14	15.480	17.611	321	33.412
15	15.196	17.237	341	32.774
16	15.492	17.699	341	33.532
17	15.629	18.578	362	34.569
18	15.817	17.674	408	33.899
19	16.496	15.367	318	32.181
20	16.108	14.357	264	30.729
21	14.056	12.737	203	26.996
22	11.752	10.896	207	22.855
23	9.816	9.175	168	19.159

Nota: ligações/demandas totais que entraram no link 192, independente da pertinência ou seguimento da mesma. Indicador C.1.3. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

# Indicadores SAMU

- Redução de tempo médio, de 6 minutos para 2 minutos, para o médico regulador atender a ligação e iniciar processo de regulação.

Tempo médio (mm:ss), entre o envio do chamado para a regulação e efetivo atendimento pelo médico regulador (CRU/SAMU/DRE/RS) | 2018, 2019 e 2023

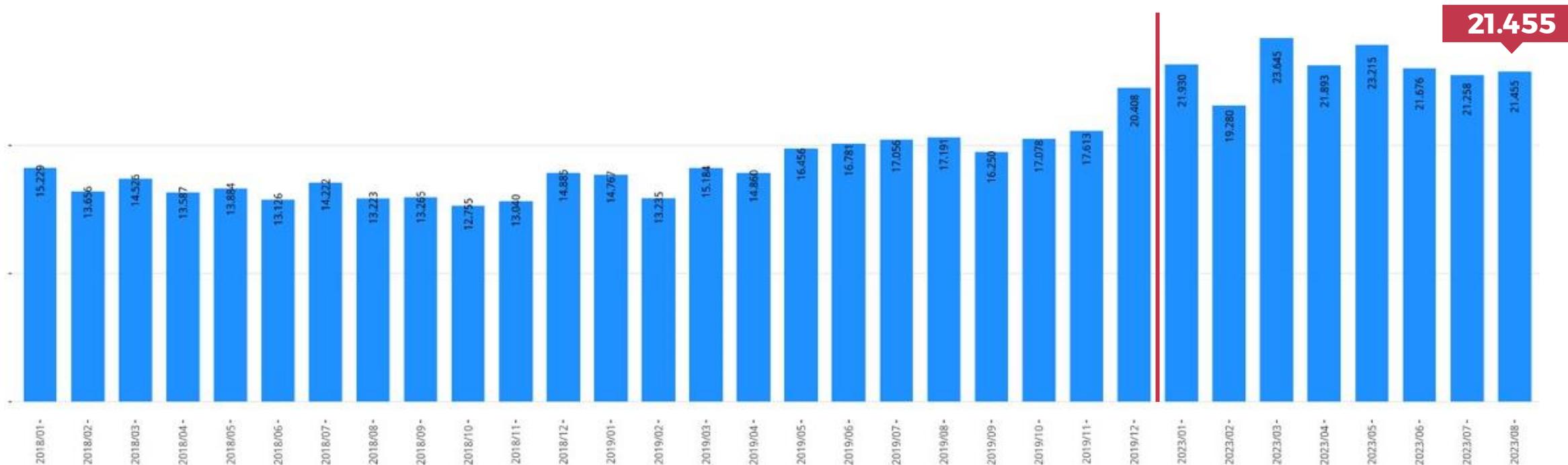


Nota: Indicador E.2.1. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

# Indicadores SAMU

- Aumento do número de atendimento pelos médicos reguladores entre início de governo e os dias atuais.

## Total de chamados enviados para a regulação (CRU/SAMU/DRE/RS) | 2018, 2019 e 2023

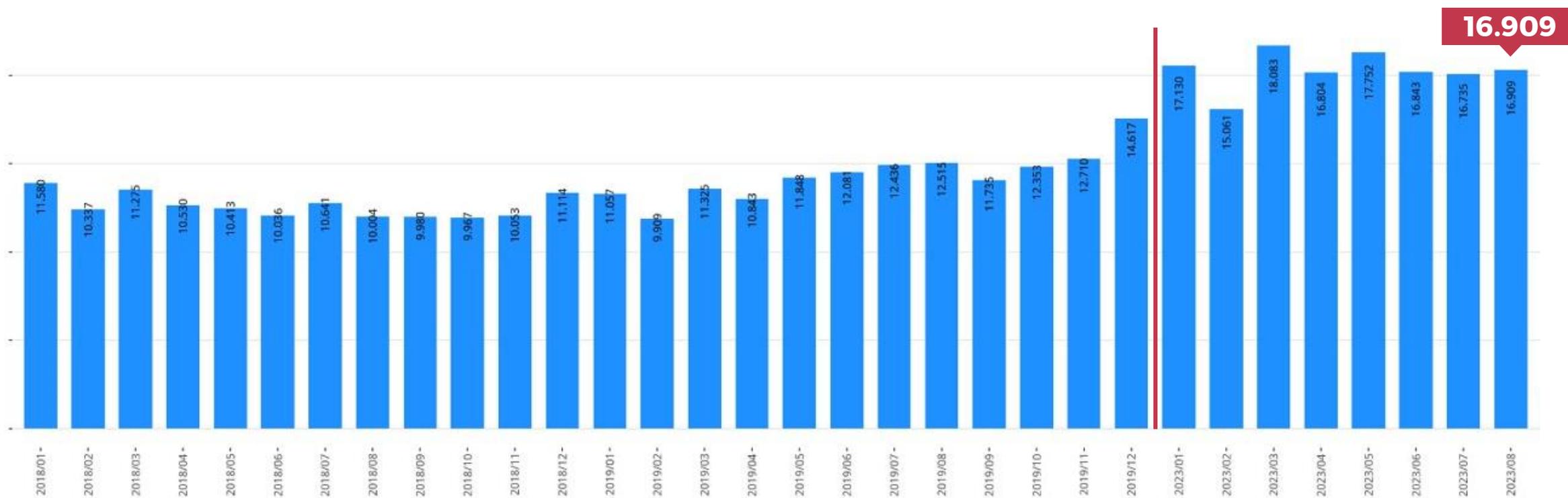


Nota: Indicador E.2.1. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

# Indicadores SAMU

- Aumento de atendimentos pelas equipes do SAMU (paciente está no domicílio, via pública, unidades de saúde de baixa complexidade ou outro local que não um serviço de saúde).

## Total de chamados de acionamento da equipe (CRU/SAMU/DRE/RS) | 2018, 2019 e 2023

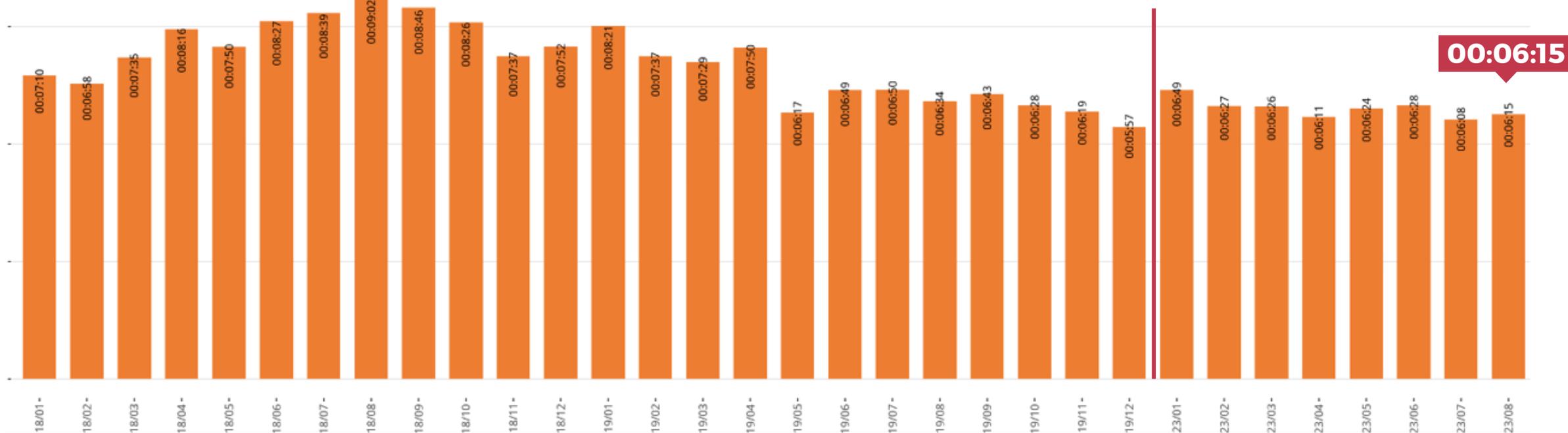


Nota: Indicador H.2.3. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

# Indicadores SAMU

- Diminuição de tempo do acionamento das equipes do SAMU para atendimento (paciente está no domicílio, via pública, unidades de saúde de baixa complexidade ou outro local que não um serviço de saúde).

## Tempo médio (mm:ss) entre a entrada da ligação no link 192 e o acionamento da base pelo médico regulador (CRU/SAMU/DRE/RS) | 2018, 2019 e 2023

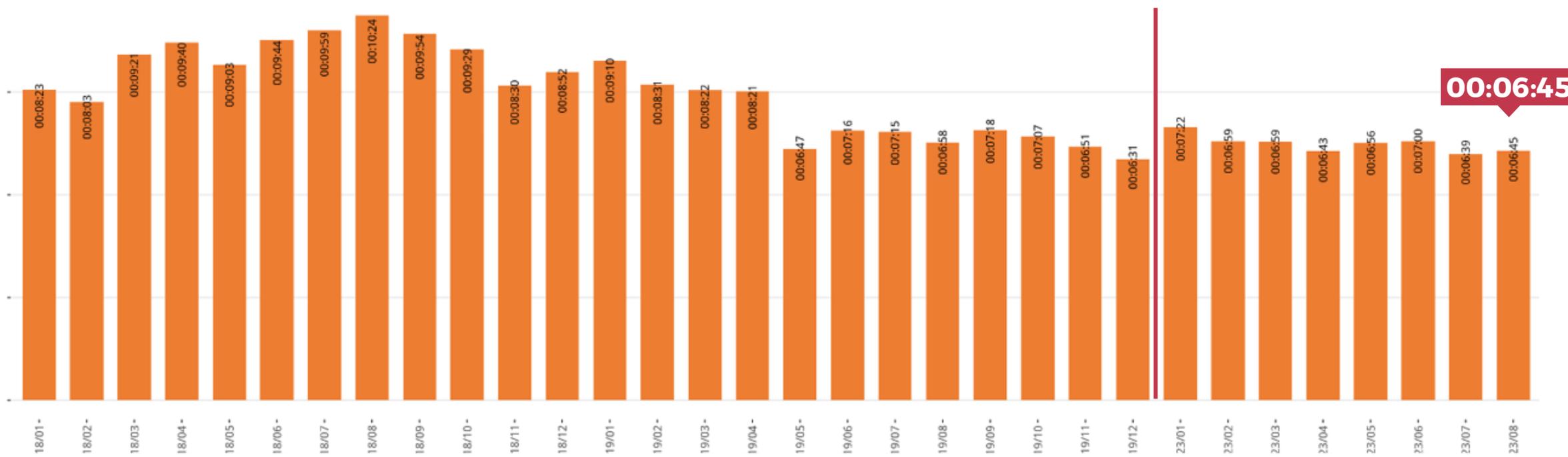


Nota: Indicador H.2.3. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

# Indicadores SAMU

- Diminuição de tempo de resposta das equipes do SAMU para início da realização do atendimento (paciente está no domicílio, via pública, unidades de saúde de baixa complexidade ou outro local que não um serviço de saúde).

## Tempo médio (mm:ss) entre a entrada da ligação no link 192 e o momento da ciência da equipe SAMU acionada (CRU/SAMU/RS) | 2018, 2019 e 2023

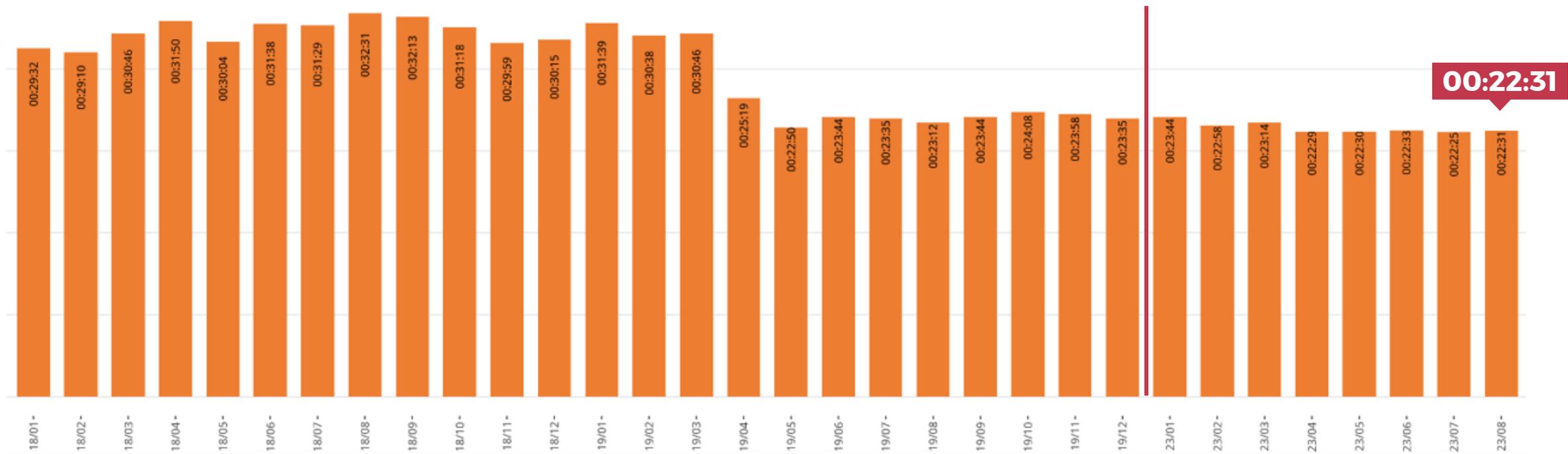


Nota: Indicador I.2.1. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

# Indicadores SAMU

- Diminuição de tempo de chegada das equipes do SAMU para atendimento (paciente está no domicílio, via pública, unidades de saúde de baixa complexidade ou outro local que não um serviço de saúde).

Tempo médio (mm:ss) dos chamados de socorro, entre a entrada da ligação no link 192 e a chegada da equipe no local de atendimento (CRU/SAMU/RS) | 2018, 2019 e 2023



Nota: Indicador J.2.1. Dados extraídos do sistema SPH-SAMU.

**Ações prévias da SES-RS  
e medidas adotadas desde  
o conhecimento do fato**

**O  
futuro  
nos  
vine.**

# Ações prévias

SECRETARIA  
ESTADUAL DA  
SAÚDE



## Remuneração para aumentar atratividade

Lei 15.455/2020 para **ampliar remuneração por meio de gratificação ampliada de 200% para Médicos que fazem a regulação de urgência e emergência** buscando a fixação de profissionais para a área.

Passando a remuneração para **R\$ 11.045,25 para 30 horas semanais.**

# Ações prévias

## SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE



## Departamento de Auditoria do SUS

**Instituído em janeiro de 2021\***, tem o objetivo de **detectar falhas, riscos, irregularidades e oportunidades de melhoria**, avaliando a qualidade, a propriedade e a efetividade das políticas públicas e dos serviços de saúde prestados e da aplicação dos recursos financeiros do SUS.

- Auditoria de monitoramento da ocupação de leitos SUS de UTI COVID;
- Auditorias de Denúncias oriundas da Ouvidoria e de cobrança indevida em atendimento SUS;
- Comprovação de não atendimento a pacientes por serviços pagos;
- Auditorias nas áreas de hemodiálise, saúde auditiva, saúde mental, saúde materno infantil;
- Verificação da regularidade da assistência prestada aos usuários do SUS;
- Auditorias em unidades SUS com recomendações de melhorias para aperfeiçoamento do atendimento.

\*Decreto 55.178/21.

# Ações prévias

## SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE



## Departamento de Regulação Estadual

A SES-RS aumentou o número de médicos que atuam na regulação médica de urgência e emergência.

Enquanto em 2018 a média foi de 22 médicos, em 2023 passou para 71.



# Ações prévias

## SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE



### Concurso público

Em 2022, ocorreu concurso para contratação de médicos para o SAMU.

Das **55 vagas oferecidas** no edital, houve apenas 3 aprovados e **somente 1 assumiu**.



### Contratação emergencial de Médicos Reguladores

- Total de médicos (2018-2023): 297
- Tornado sem efeito\*: 213
- Tomaram Posse: 82
- Exoneração: 51
- Ativos no DRE: 31

\*Servidor nomeado mas que não assumiu.

# Medidas adotadas desde o conhecimento do fato

SECRETARIA  
ESTADUAL DA SAÚDE

1

Instauração de **Sindicância**.

2

Abertura de **processo de auditoria pelo Departamento de Auditoria** do SUS na Central Estadual de Regulação das Urgências e Emergências do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 com a finalidade de **avaliar a gestão e o gerenciamento deste serviço**, avaliando a qualidade do atendimento prestado pelo SAMU no RS em seus diversos indicadores.

3

Ordem de Serviço para **remanejamento interno de médicos** do Departamento de Regulação Estadual e **convocação de profissionais para retorno das férias** para atuação na Regulação de Urgência e Emergência

# Medidas adotadas desde o conhecimento do fato

SECRETARIA  
ESTADUAL DA SAÚDE

4

**Contratação Emergencial de Empresa** (Pessoa Jurídica) para **17 Postos de Trabalho** (até 6.120 horas), objetivando melhoria do atendimento na Mesa de Regulação de Urgência e Emergência, em **substituição aos contratos emergenciais temporários**.

5

Contratação de **Empresa de Vigilância Monitorada com Gravações de imagens** de todo o Departamento de Regulação Estadual

# Ouvidoria-Geral do Estado

CANAIS DE DENÚNCIA

*Oo  
futu  
nos*  
*unne.*

# Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado



## Denúncias

Comunicação de possíveis irregularidades praticadas no âmbito do Poder Executivo Estadual



## SIC-LAI

Solicitação de acesso a informações e/ou documentos públicos



## Manifestações

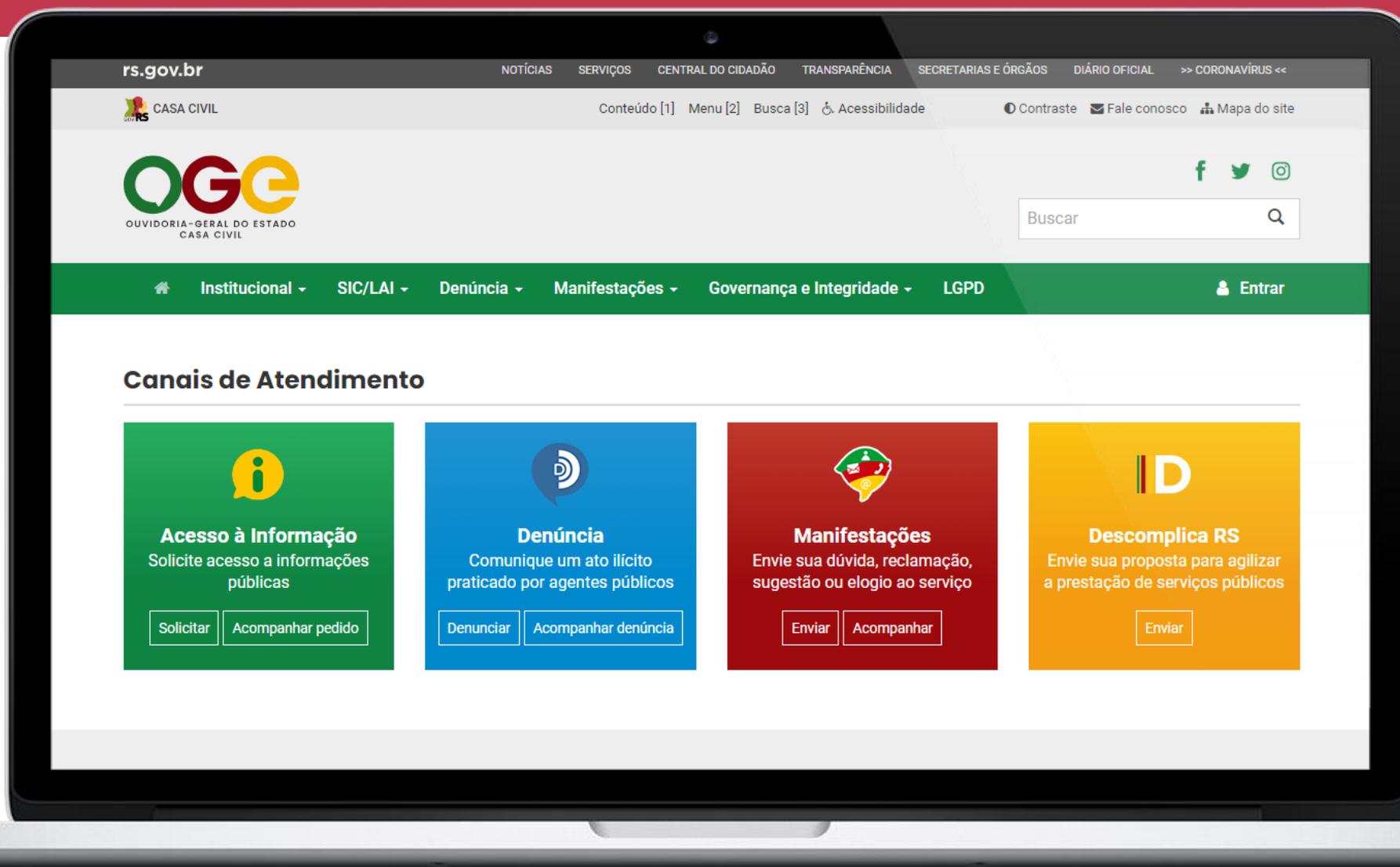
Envio de dúvidas, solicitações, sugestões, reclamações ou elogios ao serviço público



## Descomplica RS

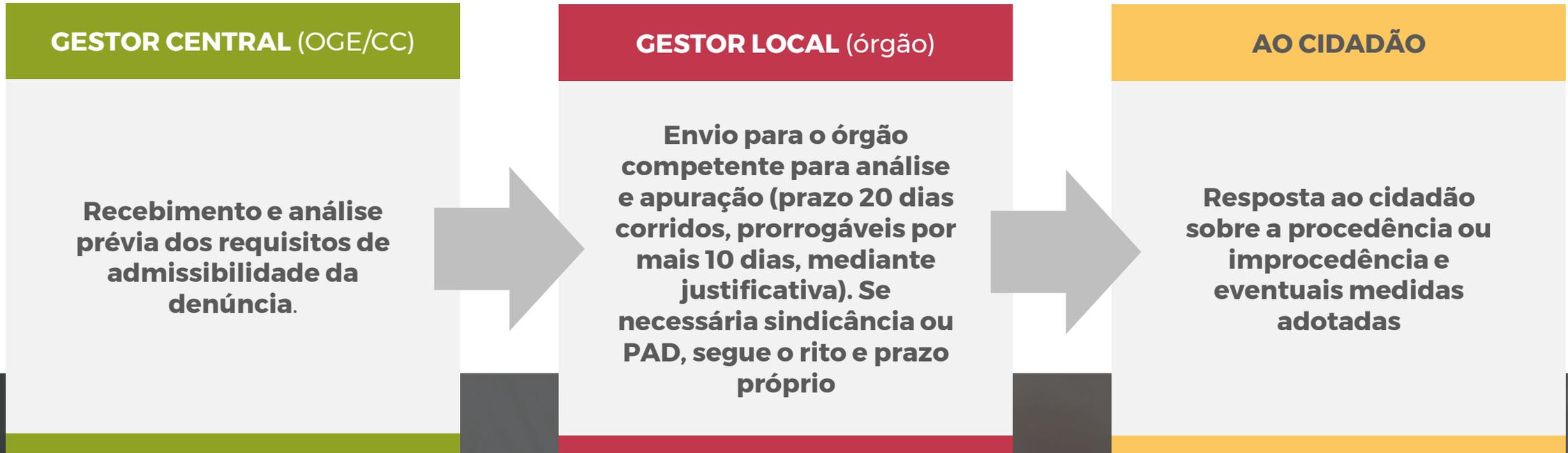
Envio de propostas para agilizar a prestação de serviços públicos a fim de criar um ambiente menos burocrático e mais fértil ao empreendedorismo

# Site da Ouvidoria-Geral do Estado: [ouvidoriageral.rs.gov.br](http://ouvidoriageral.rs.gov.br)



# Passo a passo da demanda

DECRETO N° 54.155/2018





## O que é Canal Denúncia?

O Canal Denúncia é regulamentado pelo **Decreto Estadual nº 54.155/2018**. Trata-se de instância de **controle público** e de **participação social** em que são recebidos relatos de atos ou condutas contrários à ética e/ou à Lei praticados no âmbito do Poder Executivo Estadual.



**CANAL  
DENÚNCIA**

## **Benefícios do Canal Denúncia**



**Detecção rápida de eventual prática de atos irregulares praticados no âmbito do Poder Executivo Estadual**



**Promoção e manutenção da ética e integridade nas relações de trabalho**



**Melhoria do clima organizacional**

# Exemplos práticos de demandas do Canal Denúncia\*



## Com abertura de Sindicância/PAD

- Casos de ofensa ou intolerância entre servidores públicos
- Abusos sexuais ou agressões físicas cometidos por servidores em que foi aberto o PAD, o qual resultou a demissão do servidor.



## Não atendeu aos requisitos:

- Competência municipal ou federal;
- Empresa privada.

Nestes casos, sugere o local mais adequado para encaminhamento da denúncia. Internamente é finalizada a demanda.



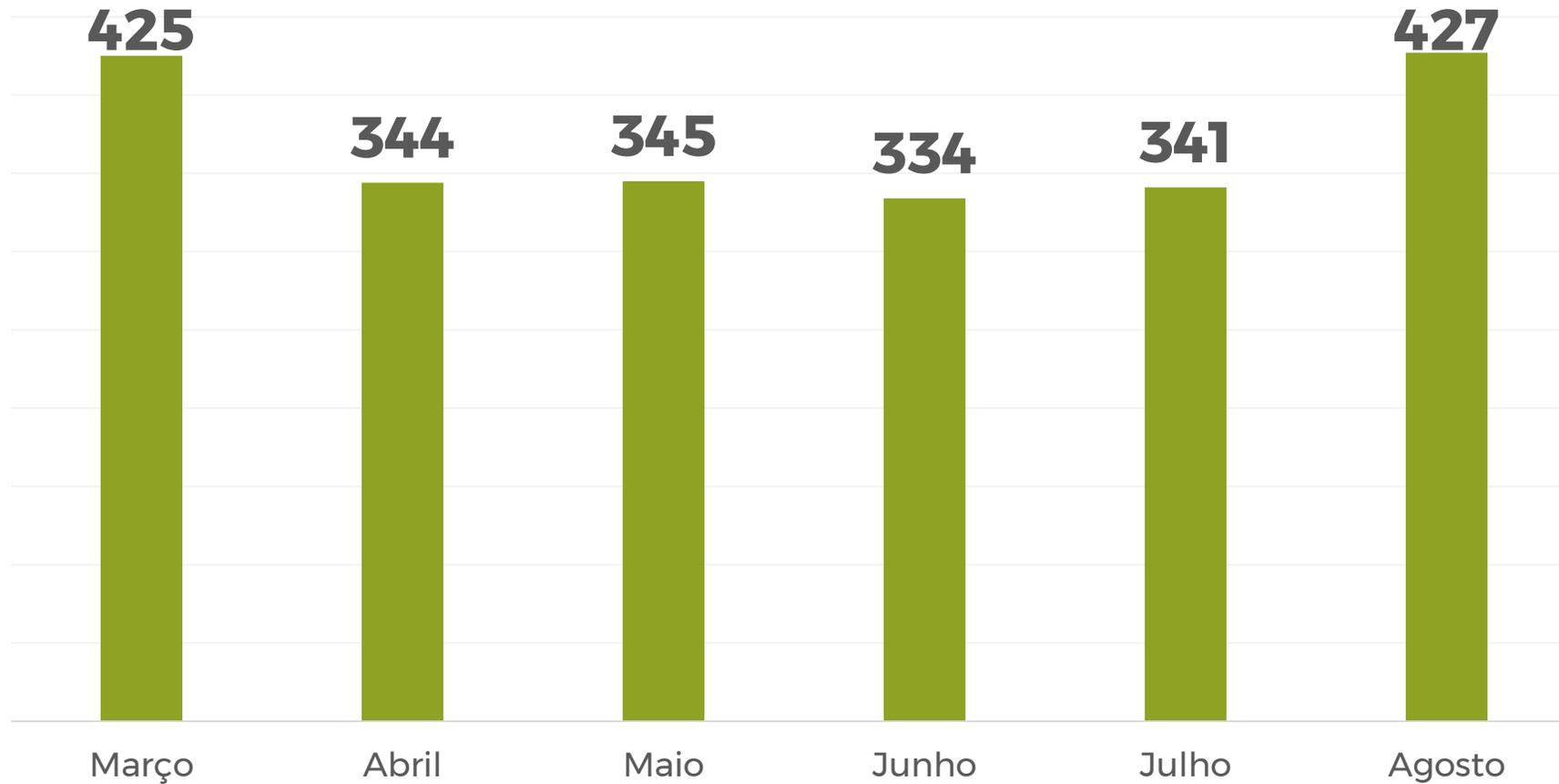
## Sem abertura de Sindicância/PAD

Casos nos quais as condutas apuradas não ensejam a abertura de Sindicância:

- Uso supostamente irregular de veículo, no qual foi verificado que o agente estava em evento oficial que ultrapassou horário de expediente;
- Suposta ausência de qualificação técnica do servidor para o cargo, sendo comprovada através dos diplomas a qualificação ou que o cargo não exige qualificação específica.

\*Os casos e nomes estão protegidos pela LGPD.

# Demandas recebidas de março à agosto de 2023



# Denúncias em apuração no período



## De agosto/2022 à agosto/2023

Das **3.846** demandas recebidas, apenas **1.556** possuíam os requisitos mínimos de admissibilidade e foram encaminhadas aos **Gestores Locais (órgãos)** para apuração das denúncias.

Durante o período apurado, foram comunicadas abertura de **140 Sindicâncias/PAD/Procedimentos Especiais\***.

\*Ritos conforme normativas internas do órgão.



**Entre em contato!**



**[ouvidoriageral.rs.gov.br](http://ouvidoriageral.rs.gov.br)**



**(51) 3288 6136 e 0800 541 6136**



**[ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br](mailto:ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br)**

# Novos Protocolos para Denúncias

*00  
futuro  
nos*  
*winne.*

# Ordem de Serviço (OS)

## NOVOS PROTOCOLOS PARA DENÚNCIAS



Até a **quarta-feira**, será publicada uma OS orientando os Servidores Públicos sobre como proceder em caso de denúncias informais.

# O SAMU NO RIO GRANDE DO SUL

COLETIVA | 05 DE SETEMBRO DE 2023



GOVERNO  
DO ESTADO

**RIO  
GRANDE  
DO SUL**

O futuro nos une.