

INFORME EPIDEMIOLÓGICO

PANORAMA DE LIGAÇÕES DE TROTOS RECEBIDAS NUMA CENTRAL REGULAÇÃO 192

SUMÁRIO

- Introdução..... 02
- Coleta de dados.....03
- Resultados e Discussão...03
- Considerações finais.....07
- Referências

Ligações falsas e/ou trote refere-se a chamadas telefônicas feitas intencionalmente com informações falsas e que prejudicam a regulação dos serviços de urgência e emergência ao sobrecarregar as centrais, dificultando o fluxo de atendimento.



ACADÊMICOS DE MEDICINA ETAPA 2/UNIVAG

Adara Mendonça Yassin,
Ana Carolina de Freitas Duques
Lara Mel Silva Salim
Luana Amaral Ribeiro Gaona
Marina Rodrigues Sansão
Nina Maia Bragaroli

DOCENTE RESPONSÁVEL PELO PROJETO

Liliam Pommer

SUPERVISORA DO PEI

Patrícia da Silva Ferreira



Edição nº 28. Dezembro de 2024
Centro Universitário – UNIVAG
Curso de Medicina
Programa Extensionista Integrador

Introdução

O Serviço Móvel de Urgência e Emergência é vinculado e gerido pela Secretaria de Estado de Saúde (SES), por meio da Superintendência de Regulação de Urgência e Emergência. A unidade atende aos municípios da Baixada Cuiabana, incluindo Cuiabá, Várzea Grande, Chapada dos Guimarães e Poconé. Ao discar o número 192, o cidadão entra em contato com uma central de regulação composta por profissionais capacitados e médicos treinados para prestar orientações de primeiros socorros via telefone, enquanto o veículo de emergência é acionado. Os médicos são responsáveis pela triagem dos casos, definindo o tipo de atendimento necessário, a ambulância e a equipe adequada para cada situação.

A Central de Regulação do SAMU em Cuiabá também é responsável pela regulação dos atendimentos realizados em municípios como Juína, Barra do Bugres, Colniza, Aripuanã, Confresa, Brasnorte e Cotriguaçu. Nesses locais, os municípios são responsáveis pelas ambulâncias e pelos atendimentos, enquanto a central da SES coordena e orienta os serviços de urgência e emergência¹.

O Samu é regulamentado pela portaria 2048 de 5 de novembro de 2002 e pela portaria 1010 de 21 de maio de 2012, às vítimas acometidas por agravos à saúde de natureza clínica, cirúrgica, intoxicação exógena, de queimaduras graves, de maus-tratos, tentativas de suicídio, acidentes/traumas, casos de afogamento, de choque elétrico, acidentes com produtos perigosos e em casos de crises hipertensivas, problemas cardiorrespiratórios, trabalhos de parto no qual haja risco de morte para a mãe e/ou o feto, bem como na transferência intra-hospitalar de pacientes com risco de morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número “192” e acionado por uma Central de Regulação das Urgências, reduzindo a morbimortalidade. O atendimento é realizado por equipes multidisciplinares, formadas por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas. Essas equipes trabalham de forma integrada, visando dar o melhor suporte aos pacientes. Cada ligação realizada na central de regulação gera um atendimento, que é classificado pela necessidade do solicitante¹.

As centrais de regulação estão abertas a chamadas de diferentes tipos e públicos, o que se torna comum a prática de trotes e/ou chamadas falsas, uma comum registrada nos serviços de urgência, não só nos serviços de saúde, mas também nos serviços de segurança pública como exemplo as centrais da Polícia Militar e defesa civil, caso do Corpo de Bombeiros².

Passar trote de acordo com o artigo 266 do Código Penal Brasileiro, essa atividade é crime com pena de um a seis meses de detenção.

Para constatar um trote, os tele atendentes auxiliares de regulação medica (TARM), utilizam sua experiência no processo de identificação, assim como os demais profissionais, quando ligação se o fluxo sem que o primeiro atendente tenha percebido ou suspeitado da pratica ilegal.

De uma forma geral, quando o chamado é feito por criança, em sua grande maioria, caracteriza-se como trote e logo a chamada consegue ser encerrada, diminuindo assim possíveis danos². A experiência é um

fator importante, principalmente quando o trabalhador recorre à memória de situações análogas para compreender as diferentes situações e suspeitar de um possível trote².

Coleta de dados

Trote é prática prejudicial que compromete a eficiência do serviço de urgência e emergência, além de ser categorizado como crime.

Assim após buscas nos sistemas de dados nas plataformas oficiais e publicações de material didático, foi observado a deficiência de registros e publicações que abordem a temática de ligações falsas e/ou trotes para a centrais de regulação 192, os materiais encontrados estão mais direcionados a trotes na centrais como 193 (corpo de bombeiros) e 190 (polícia militar). Na busca também foram utilizadas a palavra-chave: chamadas falsas, além disso ao geral a busca pela palavra-chave” trote” e as buscas eletrônicas nos direcionavam para trotes acadêmicos (um ritual de passagem ao qual os novos universitários se submetem e que acaba por significar um momento de conquista).

Diante disso o acesso aos dados de trotes, foram obtidos diretamente da regulação de regulação 192, em registros secundários, coletados através do sistema e-SUSSAMU/VSKy, dados obtidos por administrador da plataforma, com autorização da coordenação da instituição.

Assim, buscamos com esse informativo divulgar dados referentes aos trotes realizados nos últimos 5 anos (2019 a 2023) para a central de regulação 192 localizada na capital Cuiabá, MT.

Resultados e Discussão

Gráfico 1: taxas de ligações total nos 2019 a 2023.

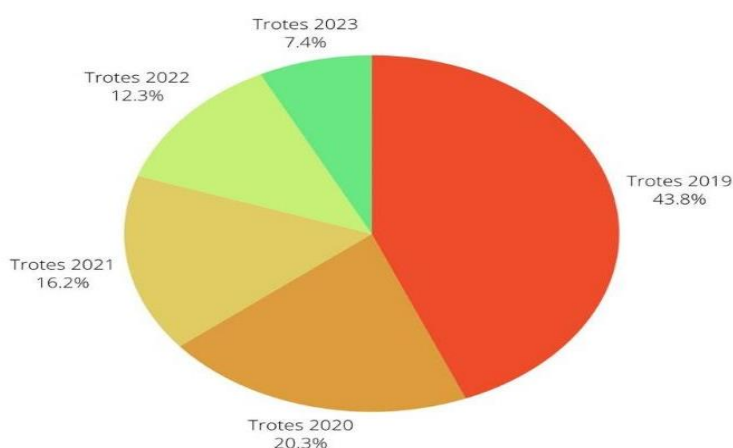


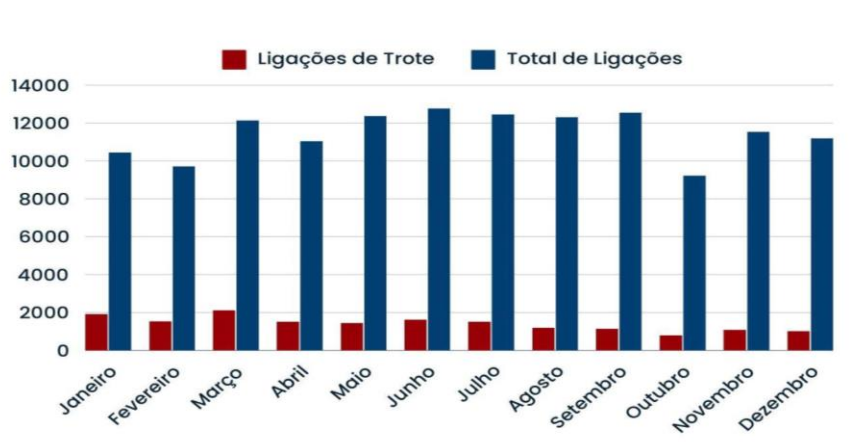
Gráfico 1: taxas de ligações total nos 2019 a 2023.

Fonte: sistema e-SUSSAMU/VSKy

O gráfico 1, apresenta a porcentagem de ligações de trotes realizadas por ano para a Central Regulação de Cuiabá, o gráfico mostra também uma diminuição na ocorrência de trotes ao longo dos 5 anos, sendo o ano de 2019 marcado pelos maiores índices, uma taxa de 43,8 %, seguidos de 2020 com uma taxa de 20,3%, 2021 com uma taxa de 16,2 % e o de 2023 com menor índice 7,4%.

Lembrando que esses dados foram coletados diretamente do sistema e-SUSSAMU/VSKy, sistema esse gerenciado pela administração do SAMU, que posteriormente serviram para alimentar o sistema eSUS/SAMU, vinculado ao Ministério da Saúde.

Gráfico 2: Total de ligações realizadas por mês e total de ligações de trotes

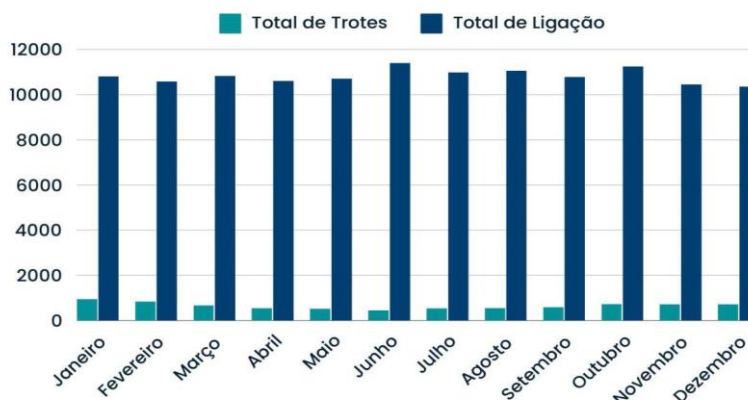


Fonte: sistema e-SUSSAMU/VSKy

Logo, os dados coletados e apresentados no gráfico 2, evidenciam que no ano de 2019, foi o ano que registrou o maior número de trotes, sendo que o mês de março teve um total de 2.115 ligações de trotes. Desse total 137.736 ligações realizadas, os trotes representaram um total de 16.901 ligações, número que se mostrou bastante curioso, pois foi o ano com maior destaque em relação aos demais anos analisados.

Gráfico 3: ligações de trotes no ano de 2020

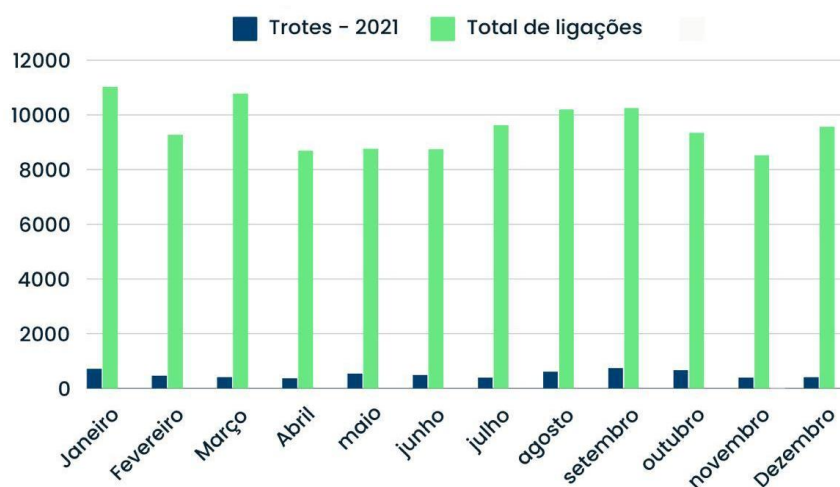
LIGAÇÕES DE TROTES NO ANO 2020



Fonte: sistema e-SUSSAMU/VSKy

O gráfico 3 do ano de 2020 mostra que o maior número de trotes realizados ocorreu no mês de janeiro (946). De 129.872 ligações realizadas no ano de 2020, os trotes representaram um total de 7.834, ou seja, aproximadamente 6%.

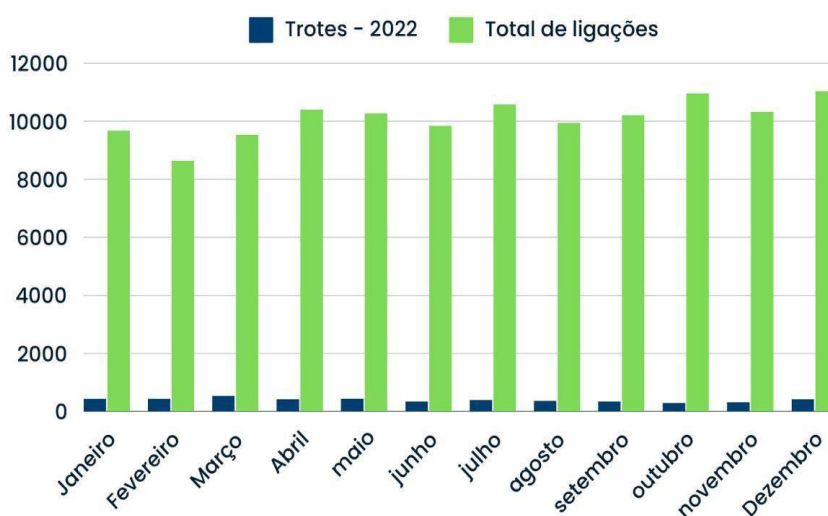
Gráfico 4: taxas de ligações total no de 2021.



Fonte: sistema e-SUSSAMU/VSKy

No ano de 2021 o gráfico evidencia que o maior número de trotes realizados ocorreu no mês de setembro (742). De 114.805 ligações realizadas, os trotes representaram um total de 6.233.

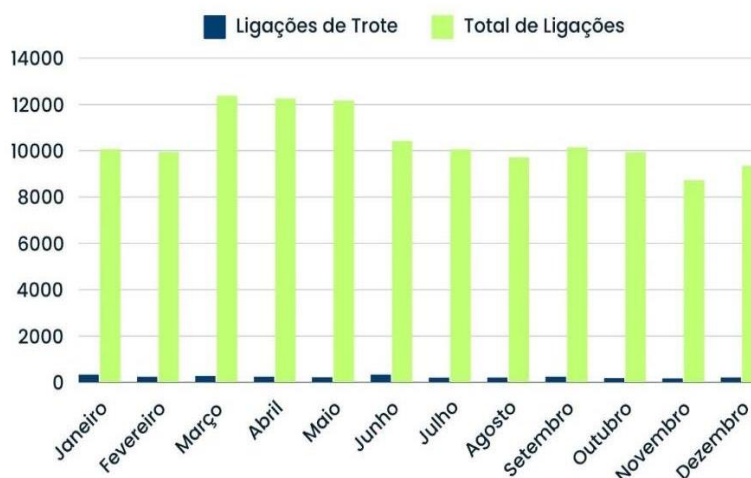
Gráfico 5: ligações de trotes no ano de 2022.



Fonte: sistema e-SUSSAMU/VSKy

Já o gráfico 5 demonstra que no ano de 2022 o maior número de trotes ocorreu no mês de março (536). De 121.485 ligações realizadas, os trotes representam um total de 4.752, ou seja, 4%.

Gráfico 6: ligações de trotes no ano de 2023.



Fonte: sistema e-SUSSAMU/VSKy

De acordo com o gráfico 6 do ano de 2023, o total de ligações efetuadas para a central de regulação do SAMU foi de 125.227 ligações, sendo que o total de ligações de trotes foi de 2.859, uma de taxa de 2,28 %.

Após todas essas análises fica claro que os trotes desviam recursos e atenção que poderiam ser direcionados a verdadeiras urgências e emergências, resultando em atrasos e possíveis consequências para vítimas reais. Além disso, o manejo de trotes sobrecarrega os profissionais da central de regulação desviando-os de suas funções principais e afetando a qualidade geral do serviço prestado.

Apesar da diminuição significativa do número de ligações de trotes nesses cinco anos, essa prática continua sendo recorrente e, por consequência, prejudica o funcionamento da central de regulação do SAMU.

Assim se mostrou necessário uma maior divulgação dos dados de ligações de trotes para a central de regulação, bem como a apresentação do fluxograma de atendimento.

Diante da visão dessa problemáticas “trotes”, foi planejado ações sensibilizar as pessoas com relação aos trotes, por meio de rodas de conversa descontraídas e educativas. A apresentação, contou com slides e a disponibilização do folder informativo, de forma a atingir um dos principais objetivos da proposta, a educação em saúde, fazer com que os públicos abordados entendessem quando realizar uma ligação para o serviço de urgência.

Os resultados deste estudo servem para alertar as pessoas que o trote ou chamada indevida para um serviço essencial de urgência e emergência, pode trazer sérios danos, além de ser um ato criminoso, podendo inclusive ser rastreado e identificado o número chamador e o indivíduo ter que dar explicação a justiça por tal

ato. Assim existe uma lista que arquiva, o número que reconhecido como trote, onde se tentar fazer novas ligações esse número automaticamente será bloqueado e não recebera o atendimento.

Considerações finais

Este estudo, realizado a partir da análise dos dados coletados na Central de Regulação do Samu município de Cuiabá, ofereceu uma importante contribuição, pois a partir deles obteve a compreensão da organização da instituição e as problemáticas vigentes, atenção maior dada as taxas de ligações de trotes para o SAMU.

Após finalizada elaboração e aplicação do Projeto Extensionista Integrador do semestre de 2024/2, observamos que atingimos os objetivos propostos pela temática do curso, sendo que o tema mais abordado foi conscientização em a não realização de trotes e também os princípios prejuízos dessa pratica ilegal.

Dito isso, fomos contemplados a adesão dos funcionários da empresa, das turmas de ensino médio e da turma de acadêmicos universitários, que se mostraram surpresos e interessados pela temática.

Ainda assim, enfrentamos problemas em relação a governabilidade de algumas ideias propostas, negativas das escolas em relação as rodas de conversas, falta de informação de que não poderíamos panfletar dentro da instituição a qual o grupo de acadêmicos está vinculado e falta de interesse por parte de gestores de empresas.

No fim, o trabalho contemplou todos os objetivos específicos e geral estabelecidos, conscientizando o maior número de pessoas possíveis, pois acreditamos que a informação é melhor ferramenta, além do mais contemplar grupos de alunos é estratégia sabia, pois atingimos um maior número de pessoas em uma mesma ação.

Referências:

1. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.048, de 5 de novembro de 2002. Estabelece diretrizes gerais para o atendimento pré-hospitalar móvel em todo território nacional.
2. Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Trotes para SAMU SC aumentam 45% e afetam o atendimento [Internet]. Florianópolis: SES-SC; 2023. Disponível em: <https://www.saude.sc.gov.br/index.php/noticias-geral/14232-trotes-para-samu-sc-aumentam-45-e-afetam-o-atendimento>.
3. Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas. Trote no SAMU: número de ligações supera em 60% número de atendimentos [Internet]. Maceió: SES-AL; 2023. Disponível em <https://www.saude.al.gov.br/trote-no-samu-numero-de-ligacoes-supera-em-60-numero-de-Atendimentos>.
4. Secretaria da Saúde do Ceará. SAMU 192 Ceará recebeu mais de 13 mil trotes em 2023 [Internet]. Fortaleza: SES-CE; 2023. Disponível em <https://www.samu.ce.gov.br/2023/12/11/samu-192-ceara-recebeu-mais-de-13-mil-trotes-em-2023>.