



## **SAMU**

**Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência**

**Perfil: TARM  
Telefonista Auxiliar da  
Regulação Médica**

**Versão: 04.47.00**

## SUMÁRIO

<b>1. ACESSO AO SISTEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. TELA INICIAL – TARM.....</b>	<b>5</b>
<b>3.COMO INICIAR UMA SOLICITAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>4. COMO INSERIR ENVOLVIDOS A UMA SOLICITAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>5. COMO SOLICITAR UM TRANSPORTE (TRANSFERÊNCIA OU EXAME) .....</b>	<b>11</b>
<b>6. COMO DESPACHAR UMA SOLICITAÇÃO PARA O MÉDICO REGULADOR .....</b>	<b>12</b>
<b>7. O QUE ACONTECE SE NÃO HOUVER MÉDICO REGULADOR LOGADO NO SISTEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>8. OUTRAS FORMAS DE FINALIZAR UMA SOLICITAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
8.1 Abandonar .....	13
8.2 Trote .....	14
8.3 Informação.....	14
<b>9. GERANDO COMPLEMENTO DE UMA SOLICITAÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA.....</b>	<b>18</b>
Histórico .....	19

## 1. ACESSO AO SISTEMA

Primeiramente verifique em sua Área de Trabalho (Desktop) se já existe o ícone referente ao Sistema de Regulação. Caso contrário, siga os seguintes passos:

**1ºPasso:** acesse o portal da Secretaria da Saúde do Estado do Paraná SESA-PR – através do endereço: [www.sesa.pr.gov.br](http://www.sesa.pr.gov.br)

**2ºPasso:** Na página inicial do site, clique no ícone



Sistema Estadual de  
Regulação

**3ºPasso:** Escolha o módulo desejado **SAMU** clicando sobre ele;

**4ºPasso:** Clique na palavra “**Acesso**” para abrir o sistema.



A tela de acesso ao sistema SAMU apresenta o logo do Sistema Estadual de Regulação do Paraná (SAÚDE PARA TODO PARANÁ) no topo. Abaixo, há um ícone para o módulo SAMU. O formulário de login, intitulado "Acesso ao Sistema", contém campos para "Usuário:" e "Senha:", e um botão "Autenticar" com um ícone de chave.

**5ºPasso:** Informe sua identificação de **usuário** e **senha pessoal**:

- No campo “**USUÁRIO**” siga o seguinte padrão: *NOME\_SOBRENOME*;
- No campo “**SENHA**”, digite a senha padrão **123**.

**6ºPasso:** *Clique* no botão “**Autenticar**” ou apenas pressione a tecla “**Enter**”.

No primeiro acesso após realizar o login, a tela de redefinição de senha será exibida.

**Redefinição de Senha**

Senha:

Confirmação de Senha:

Captcha:  

Confirmação do Captcha:

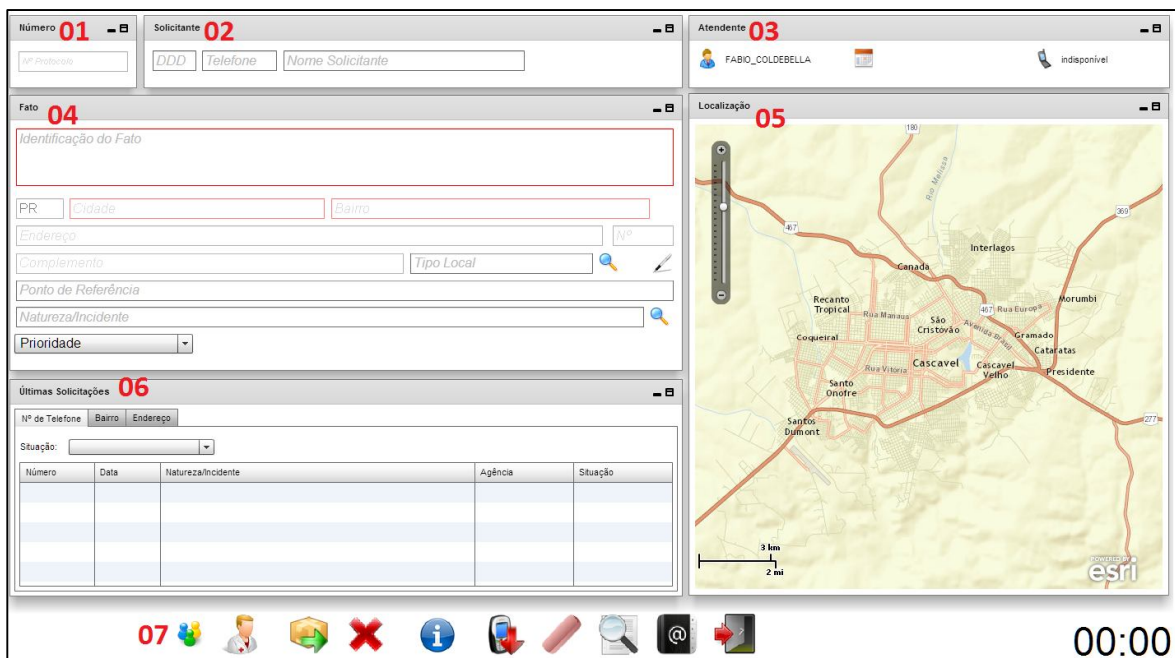
No campo “**Senha**”: informe a nova senha para utilizar nos próximos acessos.

No campo “**Confirmação de Senha**”: repita a senha informada no campo acima.

No campo “**Confirmação Captcha**”: digite letras e números exatamente como exibido no quadro Captcha.

Clique em “**Salvar**” e nos próximos acessos ao sistema utilize essa nova senha.

## 2. TELA INICIAL – TARM



The screenshot displays the TARM interface with the following sections:

- 01 Número:** A field for the protocol number.
- 02 Solicitante:** Fields for DDD, Telefone, and Nome Solicitante.
- 03 Atendente:** Shows the name FABIO\_COLDEBELLA and status indisponível.
- 04 Fato:** Fields for Identificação do Fato, PR, Cidade, Bairro, Endereço, Complemento, Tipo Local, Ponto de Referência, Natureza/Incidente, and Prioridade.
- 05 Localização:** A map showing the location of the incident.
- 06 Últimas Solicitações:** A table showing recent requests.

Número	Data	Natureza/Incidente	Agência	Situação

At the bottom, there is a toolbar with icons for home, back, search, and other functions, along with a timer showing 00:00.

Esta é a tela inicial do TARM:

Ela possui sete áreas específicas:

- 01. Número** – este campo é um gerador numérico do protocolo que identifica o atendimento. Ele é automático, e só será possível verificar este número no momento em que a solicitação for despachada ao médico regulador. Este protocolo segue uma sequencia lógica e tem como finalidade facilitar a busca da solicitação, controle interno e em breve rastrear pela integração com outras aplicações. Ele é composto pelo número da Regional de Saúde, ano, mês e dia do atendimento seguido pela sequência numérica da quantidade de registros do dia.

Exemplo: Número de Protocolo 

10	180103	0001
----	--------	------

Regional de Saúde      Data (aa/mm/dd)      Número do chamado

**NOTA:** Não é necessário informar ao solicitante este número.

**02. Solicitante** – quando houver a funcionalidade e integração com o PABX, este exibe a identificação do telefone automaticamente nos campos DDD e telefone, sem esta funcionalidade estes campos deverão ser preenchidos pelo TARM que também tem a obrigação de preencher o nome do cidadão que originou o chamado.

**03. Atendente** – corresponde às informações básicas sobre o usuário que fez a autenticação (login) na aplicação (Usuário, data e hora do chamado, e ramal de identificação atual).

**04. Fato** – correspondem as informações da solicitação. No campo aberto o TARM tem a possibilidade de descrever as informações relatadas durante a chamada relacionadas à ocorrência. Todos os campos são obrigatórios, exceto “Número”, “Complemento” e “Ponto de referência” – e possuem a funcionalidade de auto complete, isto é, à medida que o Solicitante preenche as informações, o sistema enviar sugestões de texto para a correta escolha dos dados.

**05. Localização** – Quando vinculado ao sistema de geoposicionamento das ambulâncias este campo é preenchido com o mapa referente ao endereço informado na solicitação e descrito pelo TARM no momento do chamado, posteriormente esta informação é substituída pelo fluxo de atendimento selecionado no campo “Incidente”.

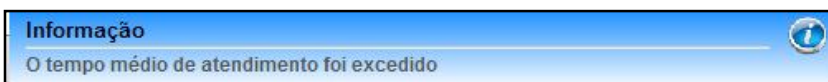
**06. Últimas solicitações** – exibe os registros históricos das solicitações dentro das últimas 24 horas. Serão exibidas as solicitações que possuem o mesmo

número de telefone, e/ou o mesmo bairro e/ou o mesmo endereço de chamado atendido no momento com o objetivo de evitar duplicidade de chamados.

**07. Barra de Ações** – compõe os botões que permitirão a finalização do registro da ocorrência:

- “Envolvidos” - permite ao TARM identificar as partes envolvidas na solicitação, bem como registrar, caso necessário, transferências hospitalares;
- “Selecionar Médico” – é possível selecionar um médico específico para receber a solicitação que foi cadastrada;
- “Despachar” - deve ser acionado para que a solicitação seja encaminhada para a agência correspondente;
- “Abandonar” - registra a existência de um atendimento, porém como abandono;
- “Informação” – quando o onde o TARM presta informações ao Solicitante, não sendo necessário gerar um atendimento de emergência/urgência;
- “Trote” – registrar o ocorrido no sistema. Para efetivação do registro, é obrigatório que o TARM informe o número do telefone que foi recebido;
- “Limpar” - apaga os dados que já foram preenchidos na tela de Atendimento. Diferente da ação “Abandonar”, não gera nenhum registro;
- “Pesquisar solicitação por número” – é possível consultar e visualizar todos os chamados registrados;
- “Exibir Contatos” – pode pesquisar telefones de estabelecimentos que foram previamente cadastrados;
- “Sair” – utilizado para retornar para a área de trabalho do sistema.
- “Contador de tempo de Atendimento” - tem a função de informar o tempo corrente do atendimento em andamento. É acionado após informar o número completo do telefone. Ao atingir o tempo médio do

atendimento (parametrizado no sistema), o sistema informa ao usuário com a mensagem:



Simultaneamente alterna a cor do contador entre vermelho e preto. Ao encerrar o atendimento ou limpar a tela, o contador será zerado.

### 3.COMO INICIAR UMA SOLICITAÇÃO

---

Para cadastrar uma solicitação de atendimento de emergência/urgência inicie com o preenchimento do formulário de cadastro na tela inicial.

Caso em sua central tenha o sistema de PABX o DDD e o número de telefone serão informados automaticamente. Porém, se o serviço não tiver disponível o equipamento integrado ao sistema, o TARM deverá lembrar-se de perguntar o telefone ao solicitante. Além de ser uma informação necessária para dar sequência ao chamado é importante para se houver a necessidade de retornar a ligação.

Preencha os campos da Área quadro **“Fato”**. Inicie digitando a **“Identificação do Fato”** com as informações que o solicitante do atendimento narrar.

**NOTA:** Essas informações deverão ser sucintas e de fácil entendimento para agilizar o despacho ao médico regulador.

Em seguida preencha os campos referentes ao endereço do ocorrido. Todos os campos são de preenchimento obrigatório – exceto “Número”, “Complemento” e “Ponto de referência” – e possuem a funcionalidade de *auto complete*, isto é, à medida que preenche as informações, o sistema mostrará sugestões de texto para a correta escolha dos dados.



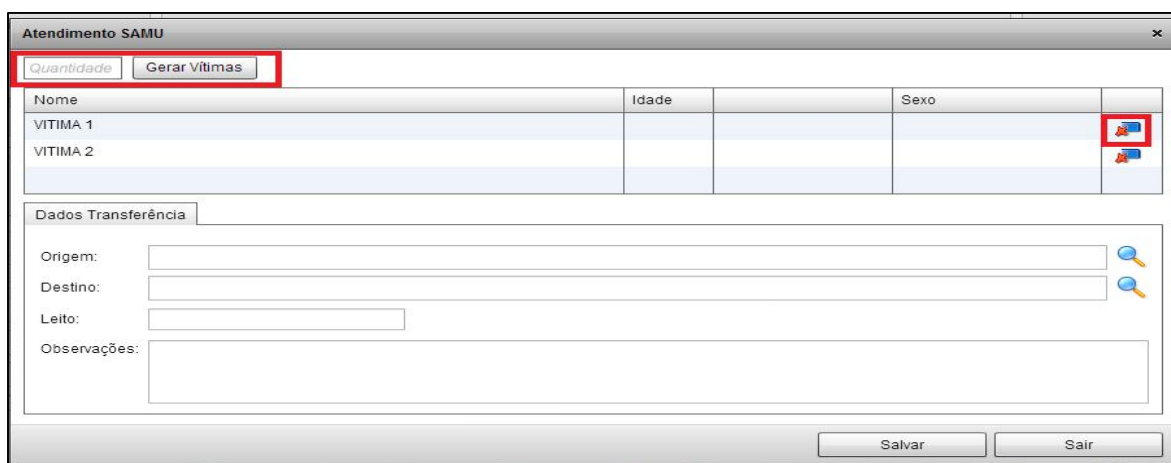
Caso o número de telefone registrado já exista na base de dados do sistema, o endereço será automaticamente preenchido e se precisar alterar clique no botão **“Alterar Endereço”** .

Se ao preencher o bairro aparecer uma exclamação e o campo piscar em azul/vermelho significa que existem outros municípios com o mesmo nome de bairro, confirme o município, e caso seja outro *clique* na lupa para visualizar quais são os municípios.

**NOTA:** Se o chamado for de outro município que incorpore uma diferente Central de Atendimento, é possível despachar esta solicitação para a central desejada, basta que opte pelo município desejado e informe o endereço na sequencia.

Ainda na área **“Fato”**, indique nos seguintes campos:

- **“Tipo Local”** - se refere ao tipo de local onde os incidentes ocorrem, como ex. Via Pública, Trabalho, Rodovia Estadual, Rodovia Federal, OS, UBS, Praça Pública, Lagoa, etc. Inicie a digitação e se o sistema não encontrar a opção desejada *clique* na lupa e selecione uma das opções existentes.
- **“Natureza/Incidente”** - se refere ao tipo de incidente ocorrido. Inicie a digitação e se o sistema não encontrar a opção desejada *clique* na lupa selecione uma das opções existentes.
- **“Prioridade”** – clicando na seta, selecione a prioridade que julgar ser a ideal para a situação relatada: alta, média baixa ou AMUV (acidente com múltiplas vítimas).



The screenshot shows a window titled "Atendimento SAMU". At the top, there are two buttons: "Quantidade" and "Gerar Vítimas", both highlighted with red boxes. Below them is a table with columns for "Nome", "Idade", and "Sexo". The table contains two rows: "VITIMA 1" and "VITIMA 2". To the right of the table, there is a red box around a button with a trash icon. Below the table is a section titled "Dados Transferência" with fields for "Origem:", "Destino:", "Leito:", and "Observações:". At the bottom right, there are "Salvar" and "Sair" buttons.

#### 4. COMO INSERIR ENVOLVIDOS A UMA SOLICITAÇÃO

Para incluir uma vítima ou envolvido na solicitação, clique no botão "Envolvidos" para que o sistema abra a seguinte tela:

Para inserir adicione a quantidade desejada no campo "Quantidade" e clicar no botão ao lado "Gerar Vítimas", após *clique* no botão salvar. Neste processo o sistema cria apelidos para as vítimas, como no quadro ao lado (VÍTIMA 1, VÍTIMA 2 e assim por diante, dependendo da quantidade desejada). É possível editar os nomes clicando sobre o mesmo e inserindo o nome correto.

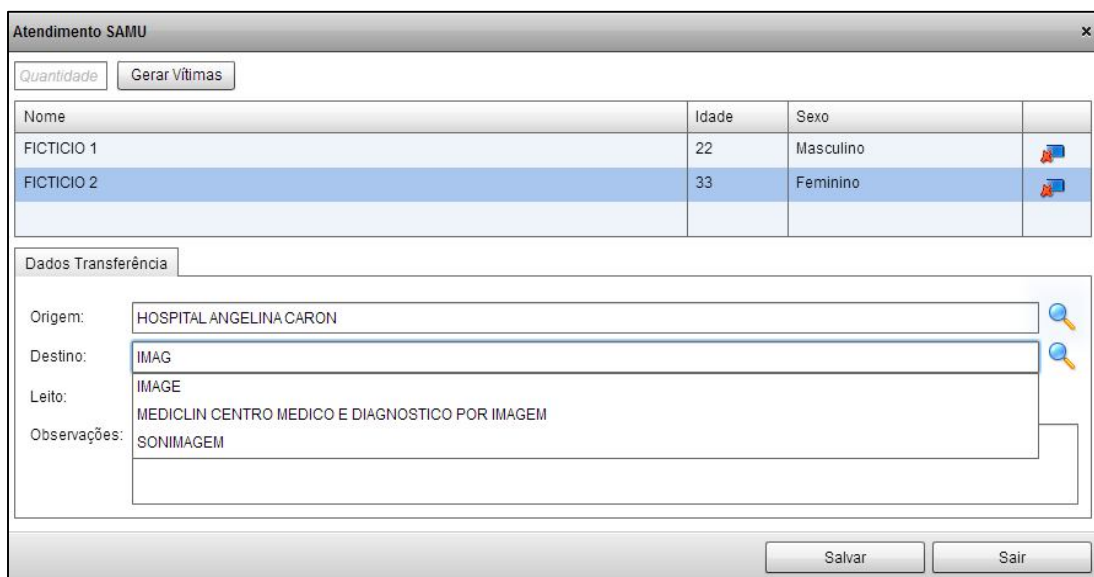
Havendo a necessidade de excluir alguma vítima cadastrada, clique no botão "Remover".

## 5. COMO SOLICITAR UM TRANSPORTE (TRANFERÊNCIA OU EXAME)



Se o motivo da ocorrência for uma transferência hospitalar ou exame, preencha a solicitação da maneira habitual. No botão “**Envolvidos**”, inclua a(s) vítima(s), como descrito anteriormente.

Selecione o paciente de interesse e em seguida preencha os campos de “**Dados Transferência**” informando a Origem, Destino, Leito e Observações.

Cliques em SALVAR Os outros detalhes da transferência serão completados pelo médico regulador.



The screenshot shows a software window titled "Atendimento SAMU". It contains two main sections: a table of victims and a form for transfer details.

Nome	Idade	Sexo	
FICTICIO 1	22	Masculino	
FICTICIO 2	33	Feminino	

Below the table is a section titled "Dados Transferência" with the following fields:

- Origem: HOSPITAL ANGELINA CARON
- Destino: IMAG
- Leito: IMAGE
- Observações: MEDICLIN CENTRO MEDICO E DIAGNOSTICO POR IMAGEM
- SONIMAGEM

At the bottom right of the window are two buttons: "Salvar" and "Sair".

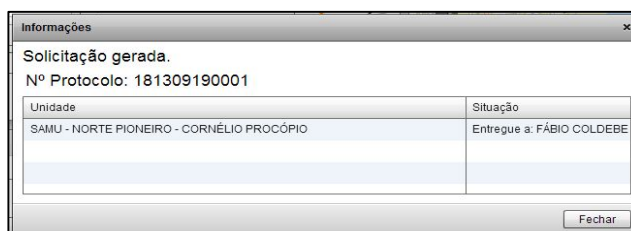
**NOTA:** Se existir mais de uma vítima é necessário inserir os dados de transferência ou exame em todos os envolvidos.

## 6. COMO DESPACHAR UMA SOLICITAÇÃO PARA O MÉDICO REGULADOR

Após o preenchimento de todos os dados da solicitação, e havendo a necessidade da continuidade de atendimento pelo médico Regulador, essa ocorrência precisa ser encaminhada para tela do mesmo.

**Para isso, clique no botão “Despachar”.**

O quadro destacado abaixo será exibido, identificando o número do protocolo gerado, para qual central reguladora e para qual médico regulador a solicitação está sendo enviada. *Clique* no botão **“Fechar”** e retornará a tela para efetuar uma nova solicitação.




Informações

Solicitação gerada.  
Nº Protocolo: 181309190001

Unidade	Situação
SAMU - NORTE PIONEIRO - CORNÉLIO PROCÓPIO	Entregue a: FÁBIO COLDEBE

Fechar

Caso seja necessário é possível escolher um médico regulador específico. Para isso, ao terminar o preenchimento da solicitação clique no botão **“Selecionar Médico”**. Na tela abaixo, selecione o médico regulador e clique em **“Finalizar”**.



Selecione o médico regulador que receberá o chamado:

Nome	Cham. Totais	Cham. Pendentes	Cham. Andamento
THAIS GOMES	0	0	0
MARLON MADJER MALL	4	3	1

Unidades a serem acionadas:

OESTE - CASCAVEL

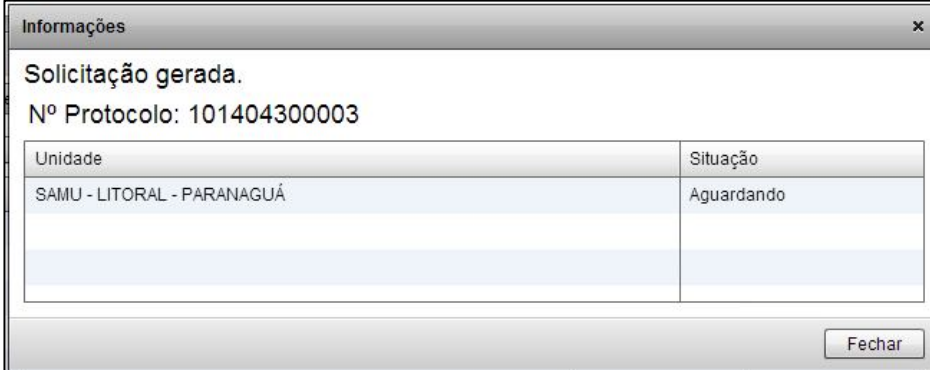
\*Caso não seja selecionado um médico regulador, o sistema escolherá automaticamente.

Finalizar

Porém esse procedimento só será possível se mais de um médico estiver logado ao sistema. Se apenas um estiver como médico regulador, a função desse botão será semelhante ao de **“Despachar”**.

## 7. O QUE ACONTECE SE NÃO HOUVER MÉDICO REGULADOR LOGADO NO SISTEMA

Clicando no botão “Despachar”, a ocorrência será direcionada ao Médico Regulador. Não havendo profissional regulador on-line ao sistema será apresentada a seguinte mensagem:



A janela de diálogo, intitulada "Informações", apresenta o seguinte conteúdo:

Solicitação gerada.  
Nº Protocolo: 101404300003

Unidade	Situação
SAMU - LITORAL - PARANAGUÁ	Aguardando

Na base da janela, há um botão rotulado "Fechar".

**NOTA:** A solicitação ficará em estado de ‘Aguardando’. No momento em que o profissional regulador ingressar ao sistema, esta solicitação será direcionada a ele. No entanto, perceba que mesmo nesta condição é gerado o número do protocolo e a central onde está será enviada a solicitação. *Clique* no botão “**Fechar**” e retornará a tela para efetuar uma nova solicitação.

## 8. OUTRAS FORMAS DE FINALIZAR UMA SOLICITAÇÃO

Além de despachá-la ao médico regulador, existem outras três opções para finalizar o atendimento do TARM. Correspondem com a classificação dada à mesma, sendo: Abandonar , Trote e Informações conforme descrito a seguir:

### 8.1 Abandonar

Não havendo necessidade de dar continuidade ao atendimento é possível Cancelar.

Para isso clique no botão “**Abandonar**” . Ao realizar este procedimento, o sistema realiza o registro da existência de um atendimento, porém como abandono.

### 8.2 Trote

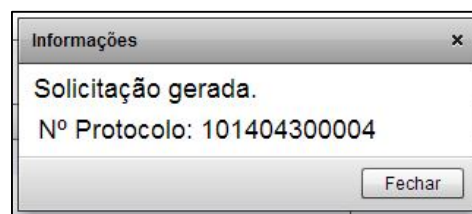
Identificando que se trata de um trote clique no botão “**Trote**” .

Para efetivação do registro, é obrigatório informar o número do telefone que foi recebido.

### 8.3 Informação

Quando se tratar apenas de casos onde são prestadas informações e não é necessário gerar uma solicitação de emergência/urgência clique no botão “**Informações**”.

Para as três formas de finalização da ocorrência citadas o sistema exibirá uma mensagem informando o numero do protocolo conforme a figura abaixo, clique em fechar para concluir a ocorrência.



## 9. GERANDO COMPLEMENTO DE UMA SOLICITAÇÃO

A área de “**Últimas Solicitações**” exibe automaticamente um histórico dos registros feitos nas últimas 24 horas com o objetivo de evitar a duplicidade de cadastro. Estes ficam organizados nas abas correspondentes de acordo com o mesmo número de telefone, bairro e/ou endereço que está sendo registrado no novo atendimento.

Últimas Solicitações

Nº de Telefone | Bairro | Endereço

Situação:

Número	Data	Natureza/Incidente	Agência	Situação
1065	11/06/2013	CAUSA EXTERNA: MOTO X ÔNIBUS		PENDENTE

Últimas Solicitações

Nº de Telefone | Bairro | Endereço

Situação:

Telefone	Data	Solicitante	Naturezas/Incidentes	Situação
98765432	11/06/2013	SIMONE	CAUSA EXTERNA: MOTO X ÔNIBUS	PENDENTE

Últimas Solicitações

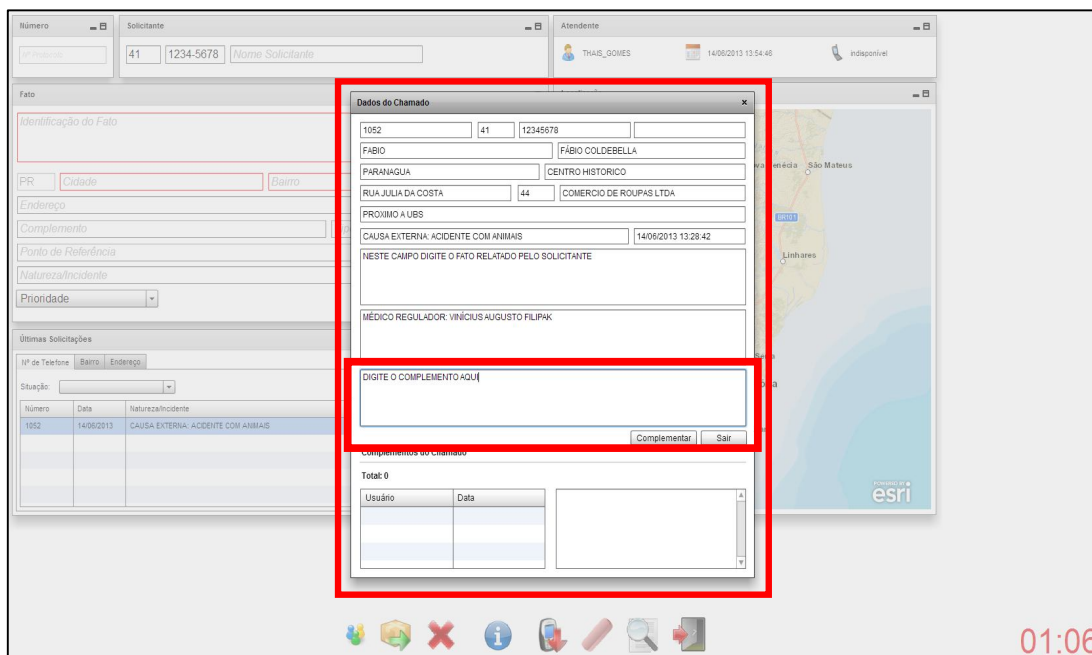
Nº de Telefone | Bairro | Endereço

Situação:

Telefone	Data	Solicitante	Naturezas/Incidentes	Bairro	Situação
98765432	11/06/2013	SIMONE	CAUSA EXTERNA: MOTO X ÔNIBUS	CENTRO	PENDENTE

Quando estiver realizando o preenchimento de uma nova solicitação, e identificar que na área de “Últimas Solicitações” já existe um registro para o mesmo (conforme mostrados nas figuras a cima), é possível realizar um complemento para aquele que já foi cadastrado anteriormente.

Para isso, dê *duplo clique* na solicitação correspondente. O sistema abrirá a tela para o registro do complemento:



The screenshot displays a software interface for SAMU. A dialog box titled "Dados do Chamado" is open, allowing for the entry of call details. The dialog box contains the following fields and information:

- Number: 1052, 41, 12345678
- Name: FÁBIO COLDEBELLA
- Address: PARANÁQUA, CENTRO HISTÓRICO, RUA JULIA DA COSTA, 44, COMÉRCIO DE ROUPAS LTDA
- Location: PRÓXIMO A UBS
- Cause: CAUSA EXTERNA: ACIDENTE COM ANIMAIS (14/06/2013 13:28:42)
- Text: NESTE CAMPO DIGITE O FATO RELATADO PELO SOLICITANTE
- Medical Regulator: MÉDICO REGULADOR: VINÍCIUS AUGUSTO FILIPAK
- Input field: DIGITE O COMPLEMENTO AQUI
- Buttons: Complementar, Sair
- Summary: Complementos por Chamado, Total: 0
- Table: Usuário, Data

The background interface shows a form with the following sections:

- Header: Número, Solicitante, Atendente, 14/06/2013 13:54:46, indisponível
- Fato: Identificação do Fato
- Form fields: PR, Cidade, Bairro, Endereço, Complemento, Ponto de Referência, Natureza/Incidente, Prioridade
- Últimas Solicitações: Nº de Telefone, Bairro, Endereço, Situação, Número, Data, Natureza/Incidente
- Table: Últimas Solicitações
- Footer: 01:06



Antes de realizar o complemento, certifique-se de que a solicitação corresponde ao chamado que deseja complementar. É possível observar os dados registrados anteriormente, se NÃO, clique em sair e registre uma nova solicitação.

Caso a solicitação seja a que deseja complementar, faça o complemento digitando as informações necessárias no local destacado na figura e clique em .O complemento gera um número de protocolo.

**NOTA:** No quadro “**Complementos do Chamado**” é possível visualizar todos os complementos de chamado que já foram registrados nessa mesma ocorrência. Para conferir a descrição do mesmo, basta clicar sobre o usuário que efetuou o complemento e ler no quadro ao lado.

## REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA

- Internet banda larga de no mínimo 40mb ou superior e que seja dedicada e com redundância;
- Sistema Operacional Windows XP ou superiores;
- Flash Player 10 ou superior atualizado;
- Monitor 21” (importante que a resolução de tela alcance 1440 X 900 pixels ou superior);
- Aplicativo Java versão 6 ou superior
- Navegadores de internet atualizados, ex.:
  - Internet Explorer versão 7 ou superior
  - Mozilla Firefox 8 ou superior.
  - Google Chrome (recomendado).

## Histórico

Versão	Data	Atualizado	Revisado	Descrição
04.45.00	29/12/2017	Arthur	Leilane	Revisão de documento.
04.47.00	18/01/2018	Arthur	Leilane	Atualização de Versão