	Número do POP 04	Versão 01	Data de Validação Abril de 2023	Data da Revisão	Pág. 1
Liberações	Nomes		Data	Assinatura	
Elaborado por:	João Claudio Campos Pereira		Abril de 2023		
Conferido por:	Ediwarison Alves Pinto		Abril de 2023		
Aprovado por:	Renata de Andrade Britto Barboza		Abril de 2023		

ATRIBUIÇÕES PROFISSIONAIS DO TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA (TARM)

Executante: Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)

Objetivo: Orientar os TARMs quanto às suas atribuições, estabelecidas no Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, pela Portaria GM/MS n.º 2048, de 05 de novembro de 2002.

DEFINIÇÃO: Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Enfermagem, titular do certificado ou diploma de Técnico de Enfermagem, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição. Exerce atividades auxiliares, de nível técnico, sendo habilitado para o atendimento de ligações provenientes da população, nas centrais de regulação médica, devendo anotar dados básicos sobre o chamado (localização, identificação do solicitante, natureza da ocorrência) e prestar informações gerais, telefônicas, e para o atendimento Pré-Hospitalar Móvel.

REQUISITOS GERAIS: maior de dezoito anos; disposição pessoal para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; capacidade de manter sigilo profissional; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para capacitações e para a recertificação periódica; experiência profissional prévia em serviço de saúde voltado ao atendimento de urgências e emergências

COMPETÊNCIAS/ATRIBUIÇÕES DO TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA::

- Cumprir escala mensal de serviço. Na necessidade de troca de plantão preencher o FORMULÁRIO DE TROCA DE PLANTÃO e entregar as respectivas coordenações, com 48 horas de antecedência, salvo em situações excepcionais, respeitando o limite de trocas, definido pelo setor de Recursos Humanos;
- Assumir o plantão 5 minutos antes do início previsto. Registrar biometria todos os dias no início e ao término de cada plantão;
- **O tempo resposta, obrigatório para o TARM, deverá ser seguido assim como o contido no POP 01 (Tempos Resposta), sem possibilidade de atraso no atendimento pelas diversas equipes, em todos os tempos descritos de T1 a T7;**
- Não se ausentar da base por motivos particulares durante o plantão. Não deixar o plantão sem que seu colega do próximo turno chegue para substituí-lo, podendo caracterizar abandono do plantão. Quando ficar caracterizada falta do colega, solicitar imediatamente à supervisão da base ou às respectivas coordenações, a substituição do profissional;
- No atendimento ao solicitante deve proceder-se da seguinte maneira: Nome do Serviço (SAMU), categoria, nome do profissional e o cumprimento universal (bom dia, boa tarde ou boa noite);
- Permanecer em atenção durante todo o plantão, atendendo aos chamados com presteza e agilidade;
- Apresentar-se uniformizado e asseado (uniforme limpo; cabelos limpos e arrumados; barba feita; unhas com esmalte íntegro; adornos, aliança e brincos curtos e discretos; maquiagem discreta);
- Fazer uso adequado dos equipamentos eletrônicos (teclado, mouse, CPU, monitor, fone), ou seja, todos os dispositivos e periféricos complementares ao funcionamento da Central de



**SAMU
192**

**Número do
POP
04**

**Versão
01**

**Data de
Validação
Abril de 2023**


**Data da
Revisão**

Pág. 2

Liberações	Nomes	Data	Assinatura
Elaborado por:	João Claudio Campos Pereira	Abril de 2023	
Conferido por:	Ediwarison Alves Pinto	Abril de 2023	
Aprovado por:	Renata de Andrade Britto Barboza	Abril de 2023	

Regulação, usar apenas para a finalidade a que se destina, bem como a higienização e conservação dos mesmos;


- Não fumar, nem permitir que fumem dentro da base em especial na sala de regulação médica, conforme legislação estadual;
- Estabelecer contato radiofônico com ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar (quando solicitado pelo médico regulador ou coordenação;);
- Estabelecer contato com hospitais e serviços de saúde de referência a fim de colher dados e trocar informações (quando solicitado pelo médico regulador ou coordenação);
- Anotar dados e preencher o sistema, as planilhas e formulários específicos do serviço;
- Obedecer aos protocolos de serviço;
- Temos, no SAMU Litoral, dois TARMs, para um médico regulador e um Rádio Operador. Assim sendo, para o adequado andamento do serviço e agilização das ocorrências, o TARM deverá ser o responsável pelos contatos com os solicitantes, sempre que solicitado pelo médico regulador ou para complementação de informações faltantes (endereço, ponto de referência, etc);
- Como a triagem é feita pelo médico regulador e é VEDADO ao TARM, exercer a função de regulador, o maior tempo dispendido na regulação deverá ser do médico regulador, salvo em exceções. O tempo adequado para o TARM pegar todas as informações necessárias e passar ao médico regulador é de até um minuto, não devendo exceder este tempo de maneira corriqueira, porém em casos mais complexos, como de múltiplas vítimas, este tempo poderá ser maior;
- Se uma informação estiver incompleta (nome, idade, endereço, ponto de referência, queixa principal, etc), caberá ao TARM o contato com o solicitante. Tal contato não deverá ser feito pelo Rádio Operador;
- Todas as ligações dos TARMs, deverão ser encaminhadas aos médicos reguladores e o contato telefônico entre eles (TARM e médico regulador) é obrigatório, assim sendo, se uma ligação for passada ao médico regulador e este não atender o telefone (seja por estar em outra regulação ou qualquer outro fato justificado), caberá ao TARM, novo contato com o solicitante, para passar a ligação diretamente ao médico regulador;
- O TARM não poderá lançar ocorrência no sistema, sem que o médico seja comunicado através do telefone (do que se trata). O TARM deverá falar diretamente com o médico regulador, e passar as informações básicas. Se houver necessidade de segurar ligação, enquanto o médico regulador tria outra ocorrência, isto deverá ser feito pelo TARM, não acumulando ocorrências sem triagem para o médico regulador (ligações na espera, ficarão com os TARMs e não com o médico regulador – este fato se deve ao fato de termos maior número de TARMs do que de médicos reguladores);
- A responsabilidade do médico regulador, somente se iniciará na ocorrência, após este receber a ligação do TARM e esta também deverá constar no sistema;
- É vedado deixar, por qualquer motivo que seja, o telefone “aberto” (ligado, sem que esteja em ligação);
- Qualquer informação complementar passada aos TARMs, deverá ser incluída por estes no sistema (desistência do solicitante, encaminhamento por meios próprios ou qualquer outro assunto). É comum que o solicitante entre novamente em contato com o SAMU para complementação e este registro cabe ao TARM.
- Se a ocorrência for passada e o médico regulador não foi contactado por telefone (se a ligação cair, se o médico regulador estiver em outra ocorrência, ou qualquer outro motivo), caberá em TODOS os casos, novo contato do TARM com o solicitante e passagem do caso ao médico regulador (este contato não deverá ser feito pelo rádio operador ou pelo médico regulador);
- Sempre que solicitado pelo médico regulador, ou coordenação, o TARM deverá fazer contato com o solicitante (nas situações não descritas anteriormente);
- Cabe ao TARM, verificar no sistema Google Maps a veracidade das informações e confirmar o endereço, seja por Google Street View ou outro recurso, antes de passar a ocorrência, tal fato se deve, para não termos ocorrências, com endereços incompletos ou incorretos, minimizando desta forma, o tempo de resposta operacional;

 SAMU 192	Número do POP 04	Versão 01	Data de Validação Abril de 2023	Data da Revisão	Pág. 3
Liberações	Nomes		Data	Assinatura	
Elaborado por:	João Claudio Campos Pereira		Abril de 2023		
Conferido por:	Ediwarison Alves Pinto		Abril de 2023		
Aprovado por:	Renata de Andrade Britto Barboza		Abril de 2023		

- Quando o rádio Operador estiver fora da regulação, seja por alimentação, necessidades fisiológicas ou outras situações, é de bom tom que o restante da equipe (TARMs, Condutores, técnicos de enfermagem, etc) auxilie na regulação, para que não haja desassistência. Nestes casos, a entrada na sala de regulação, será permitida a todos os funcionários, que se destinam a esta função;
- Proibido utilizar o telefone celular do SAMU para ligações particulares;
- É proibido alongar-se em ligações com o celular do SAMU, mesmo que a serviço;
- Atender solicitações telefônicas da população na área de atendimento a chamadas de urgência/emergência 192 conforme etapas descritas neste POP, encaminhando os telefonemas para os médicos reguladores;
- Ouvir atentamente o usuário procurando acalmá-lo, anotar informações colhidas do solicitante, segundo questionário próprio (preencher os campos no software específico do SAMU, coletando os dados necessários como nome, idade, endereço, ponto de referência, número de vítimas, entre outros);
- Prestar informações gerais ao solicitante/usuário com equidade, clareza e presteza;
- Ter familiaridade nos termos técnicos, sendo capaz de transcrevê-los quando passados via telefone ou sistema por serviços de saúde;
- Atender as determinações do Médico Regulador; atender normas legais e vigentes e normas internas do serviço;
- Elaborar documentos e relatórios referentes ao serviço mediante solicitação da chefia e/ou de acordo com os serviços que competem ao cargo;
- Cumprir a determinação de que a regulação é uma atividade médica e, portanto, fica terminantemente PROIBIDO o TARM exercer a atividade de regulação;
- Manter o silêncio no ambiente de trabalho, visando compreensão das ligações dos solicitantes;
- Em todas as vezes, nas quais o telefone do SAMU permanecer por muito tempo sem ter chamadas, caberá ao TARM a verificação de funcionamento das linhas telefônicas. Este tempo dependerá do horário do dia e do fluxo normal de ocorrências, porém nunca deverá ultrapassar o período de um hora (durante a madrugada), quando o número de ocorrências é menor.
- Os Acessos à base do SAMU (central de regulação) deverão estar sempre fechados. O estacionamento tem cadeado com chave e esta fica na SALA DE REGULAÇÃO, quando for guardar ou retirar o seu veículo ou ambulância, a chave deverá ser pega e depois entregue no mesmo local, e o portão deverá ser mantido fechado. Para a entrada frontal da base, os portões de alumínio deverão estar fechados e serão abertos somente para a movimentação das viaturas. A porta de vidro (de correr), que separa a área interna da externa, utilizada pelos funcionários, deverá estar fechada em 100% do tempo, para garantirmos a segurança da equipe.

ASPECTOS GERAIS

- Proibido relacionamentos/comportamentos e atos afetivos com colegas de trabalho e ou visitantes durante o plantão;
- Proibido receber visitas pessoais durante a jornada de trabalho;
- Proibido comércio de quaisquer naturezas na base operacional/central de regulação;
- Apresentar-se uniformizado e asseado (uniforme limpo; cabelos limpos e arrumados; barba feita; unhas com esmalte íntegro; adornos, aliança e brincos curtos e discretos; maquiagem discreta);

 SAMU 192	Número do POP 04	Versão 01	Data de Validação Abril de 2023	Data da Revisão	4 Pág.
Liberações	Nomes		Data	Assinatura	
Elaborado por:	João Claudio Campos Pereira		Abril de 2023		
Conferido por:	Ediwarison Alves Pinto		Abril de 2023		
Aprovado por:	Renata de Andrade Britto Barboza		Abril de 2023		

- Não fumar, nem permitir que fumem dentro da base em especial na sala de regulação médica, conforme legislação estadual;
- Proibido utilizar o telefone celular do SAMU para ligações particulares;
- É proibido alongar-se em ligações com o celular do SAMU, mesmo que a serviço;
- Cumprir escala mensal de serviço. Na necessidade de troca de plantão, preencher o FORMULÁRIO DE TROCA DE PLANTÃO e entregar as respectivas coordenações, com 48 horas de antecedência, salvo em situações excepcionais;
- Assumir o plantão 5 minutos antes do início previsto. Registrar biometria todos os dias no início e ao término de cada plantão;
- Não se ausentar da base por motivos particulares durante o plantão. Não deixar o plantão sem que seu colega do próximo turno chegue para substituí-lo, podendo caracterizar abandono de plantão. Quando ficar caracterizada falta do colega, solicitar imediatamente à supervisão da base ou às respectivas coordenações, a substituição do profissional;
- No atendimento ao solicitante deve proceder-se da seguinte maneira: Nome do Serviço (SAMU), categoria, nome do profissional e o cumprimento universal (bom dia, boa tarde ou boa noite);
- Após 00:00 horas, o silêncio na base deverá ser respeitado, com a proibição de manterem ligados aparelhos de televisão, rádio, ou telefones, que emitam som, sem a utilização de fones de ouvido; tais medidas deverão permanecer até 06:00 horas;
- É proibida a utilização de quaisquer tipos de jogos na base, incluindo vídeo games, jogos de azar ou outros jogos;
- Atividade pessoais, não relacionadas ao trabalho, como obras de arte, trabalhos externos, trabalhos manuais, entre outros, deverão ser evitados e serão proibidos se estiverem atrapalhando o andamento do serviço. O médico regulador tem autonomia para qualquer proibição;