

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 1/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03	Próxima revisão:
		Emissão: 06/2025	
			06/2027

1. OBJETIVO

Instruir os profissionais da Central de Regulação Médica das Urgências sobre as ações a serem realizadas em caso de falhas no funcionamento dos sistemas de telefonia e de registro de dados dos atendimentos, a fim de reduzir os transtornos causados pela indisponibilidade dos recursos digitais.

2. DEFINIÇÕES

- **Sistema de telefonia:** Ferramenta utilizada para o gerenciamento de todas as ligações do Serviços de Atendimento Móvel de Urgência e Emergência do Noroeste, executado pela plataforma IPCOM CLOUD.
- **Sistema de registro de dados:** Software utilizado para registro das informações referentes aos atendimentos realizados pela Central de Regulação Médica das Urgências (boletins eletrônicos de atendimento), desenvolvido pela empresa governamental CELEPAR e implantado pela Secretaria Estadual de Saúde do Estado do Paraná (SESA).

3. AGENTE EXECUTOR

- Rádio Operador - RO;
- Técnico Auxiliar de Regulação Médica – TARM;
- Médico Regulador - MR.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.1 FALHAS NO SISTEMA DE TELEFONIA – IPCOM CLOUD

- Ao identificar falhas no sistema telefônico, contatar imediatamente a empresa IPCOM, solicitando assistência técnica. A empresa está disponível 24 (vinte e quatro) horas para suporte através dos números:

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 2/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03	Próxima revisão:
		Emissão: 06/2025	
			06/2027

Horário de atendimento (horário comercial):

Segunda à sexta: Das 08h00min às 18h00min

Sábado: Das 08h00min às 12h00min

Telefone: (45) 3122-5150 (*WhatsApp*)

Horário de atendimento (24 horas)

(45) 31125150 – **Opção 9**

4.1.1 Instabilidades na rede de telefonia

Em casos de instabilidade na rede de telefonia, os profissionais da CRU devem seguir os seguintes procedimentos:

- Enviar, por meio do celular funcional, uma mensagem informativa no grupo de *WhatsApp* CIUENP / IPCOM, registrando a situação;
- Aguardar resposta do suporte técnico em até 5 minutos. Caso não haja retorno nesse prazo, o profissional deverá realizar contato através de chamada telefônica;
- O suporte técnico realizará as análises e tomará as medidas necessárias para reparo e correção da falha;
- Após o retorno do suporte, caso a falha não seja corrigida adequadamente em até 10 minutos, as coordenações imediatas devem ser informadas imediatamente para ciência e providências adicionais.
- Após 15 min de instabilidade da rede de telefonia, os profissionais da CRU devem publicar a imagem de contingência com os números específicos de atendimento emergencial, utilizando todos os canais de comunicação disponíveis (ex: grupos institucionais de WhatsApp e Status do WhatsApp funcional do RO, TARM, MR e etc.).

Observação: A imagem (Figura 1) estará salva na área de trabalho de todos os computadores da Central de Regulação das Urgências.

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 3/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

Figura 1. Números de telefone para divulgação em caso de instabilidade na rede de telefonia



4.1.2 Queda completa da rede de telefonia sistema IPCOM

Em casos de queda completa na rede de telefonia, os profissionais da CRU deverão seguir os seguintes procedimentos:

- Enviar, por meio do celular funcional, uma mensagem informativa no grupo de *WhatsApp* CIUENP / IPCOM, registrando a situação;
- Aguardar resposta do suporte técnico em até 5 minutos. Caso não haja retorno nesse prazo, o profissional deverá realizar contato através de chamada telefônica;
- O suporte técnico realizará as análises e tomará as medidas necessárias para reparo e correção da falha;
- Após o retorno do suporte, caso a falha não seja corrigida adequadamente em até 10 minutos, as coordenações imediatas deverão ser informadas imediatamente para ciência e providências adicionais.

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ			
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 4/11	
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO		<table><tr><td>Versão: 03 Emissão: 06/2025</td><td>Próxima revisão: 06/2027</td></tr></table>	Versão: 03 Emissão: 06/2025
Versão: 03 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027			

4.1.3 Fluxo de Contingência (Rede de Telefonia)

Após a constatação da falha total e a NÃO resolução do problema em até 10 minutos, deve se proceder com a abertura da caixa de contingência, devem ser seguidos os seguintes passos:

- Ativar os celulares auxiliares, sendo:
 - 3 celulares destinados aos TARMs;
 - 1 celular destinado ao Rádio Operador.

ATENÇÃO: Os três celulares institucionais devem ser distribuídos entre os TARMs responsáveis pelo atendimento. Durante os plantões diurnos, o quarto TARM ficará encarregado de facilitar o processo de comunicação, promovendo a rotatividade dos aparelhos entre os profissionais da Central de Regulação das Urgências (CRU).

Observação: A imagem (Figura 2) estará salva na área de trabalho de todos os computadores da Central de Regulação das Urgências.

Figura 2. Números de telefone para divulgação nos casos de falha total da telefonia.



	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 5/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

4.1.4 Encerramento do Fluxo de Contingência

Após o restabelecimento completo do sistema de telefonia, os procedimentos de contingência devem ser encerrados seguindo as etapas abaixo:

- Os celulares auxiliares utilizados durante situações de contingência devem ser **carregados pelas categorias profissionais responsáveis (RO e TARM) até que a bateria atinja 100%**;
- Após o carregamento completo, os aparelhos devem ser **desligados** e acondicionados novamente na caixa de contingência, juntamente com os seus respectivos carregadores;
- A caixa de contingência deve conter: 3 aparelhos celulares destinados aos TARMs, 1 aparelho celular do RO, 4 carregadores de celular e 2 baterias externas.
- A caixa, com todos os itens, deve ser armazenada no armário localizado na sala dos TARMs, permanecendo disponível para uso futuro em situações emergenciais;
- Em caso de ausência de qualquer item citado na caixa de contingência, os profissionais devem comunicar seus coordenadores imediatos.

4.2 FALHAS NO SISTEMA DE REGISTRO DE DADOS – CELEPAR

Ao identificar falhas no sistema de registro de dados (prontuário eletrônico CELEPAR), podendo ser **“Instabilidades no Sistema CELEPAR”** ou **“Queda Completa do Sistema CELEPAR”**, informar imediatamente no grupo geral do WhatsApp denominado **“HOMOLOGAÇÃO”** a falha que o sistema apresenta.

Esse grupo é disponibilizado a todos os SAMUs do Estado do Paraná, para informarem sobre os problemas operacionais do sistema, tais como: instabilidade, quedas e lentidão. De forma que promova agilidade na solução de problemas.

- Acessar o grupo utilizando os números funcionais disponíveis na Central de Regulação Médica de Urgências do Noroeste para uso dos médicos reguladores (MR), rádio

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 36 – Página 6/11	
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

operadores (RO) e técnicos auxiliares de regulação médica (TARM). Sendo esses os profissionais responsáveis para alimentar o grupo com informações pertinentes em casos de falhas no sistema.

- Informar no grupo o problema que o sistema está apresentando e questionar “*se mais algum SAMU apresenta a mesma falha*”. Após, a equipe da CELEPAR irá checar se a falha é local ou generalizada e, em caso de informarem que a falha local, verificar a conexão com a internet, integridade do equipamento, periféricos e/ou reiniciar o computador. Não identificado, contatar setor do **Tecnologia da Informação (TI)** do CIUENP através do número **(44) 99164-0071**.

- Ao ser diagnosticados problemas de maior abrangência territorial (falhas generalizadas) e, sem possibilidade de resolução através do grupo, deve-se realizar abertura de chamado na **CENTRAL DE ATENDIMENTO CELEPAR – CAC, pelo número: (41) 3200-5007**.

- Aguardar a atuação do suporte técnico, que realizará as análises e tomará as medidas necessárias para reparo e correção da falha;

- Após o registro e encaminhamento ao suporte, caso a falha não seja corrigida adequadamente em até 10 minutos, informar as coordenações imediatas prontamente para ciência e providências adicionais;

- No período de inaccessibilidade ao prontuário eletrônico os registros devem ser feitos manualmente nos **FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS SEM SISTEMA**.

4.2.1. REGISTRO MANUAL DA OCORRÊNCIA

- Ao surgir ocorrências durante o período de inaccessibilidade ao prontuário eletrônico, registrar manualmente a ocorrência no **FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS SEM SISTEMA**, preenchendo os campos de registro de acordo com a

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 7/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

competência de cada profissional envolvido.

- Após solucionar o problema e reestabelecido o sistema, **transcrever no sistema digital (prontuários eletrônicos)** os dados registrados no FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS SEM SISTEMA, de acordo com as competências profissionais. Somente após a transcrição dos dados por todos os profissionais envolvidos no atendimento, o **documento físico poderá ser descartado**.

- Se o sistema for restabelecido e a **transcrição dos dados não for possível** devido à alta demanda de novas ocorrências, registrar a situação no **livro ata** disponível na central de regulação, informando o motivo do impedimento da realização da transcrição das ocorrências e arquivar o FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS SEM SISTEMA que não foram transcritos em um **receptáculo com sistema de segurança**, no local pré-estabelecido na Central de Regulação 192, que não poderá ser movido até segunda ordem.

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 8/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO		Versão: 03 Emissão: 06/2025 Próxima revisão: 06/2027

Figura 3. Formulário para registro de ocorrências sem sistema

		CENTRAL DE REGULAÇÃO – URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS FORMULÁRIO PARA REGISTRO DE OCORRÊNCIA SEM SISTEMA			
REGISTRO DO TARM					
DDD	TELEFONE	SOLICITANTE	DATA	HORÁRIO	PROTOCOL O
OBSERVAÇÃO:			TIPO DE LOCAL: Domicílio () Via Publica () Rodovia () Hospital () Outro:		
			INCIDENTE		
CIDADE		BAIRRO			NÚMERO
ENDEREÇO			PONTO DE REFERÊNCIA		
TRANSFERÊNCIA / ADICIONAR ENVOLVIDO					
NOME DO PACIENTE:			DN:	IDADE:	SEXO:
TARM:					
REGISTRO DO MÉDICO REGULADOR					
SSVV	DADOS DA OCORRÊNCIA				
PA					
FC					
FR					
SPO ²					
°C					
HGT					
GLASGO W					
TIPO DE AGRAVO:			RECURSO LIBERADO:		
ENCAMINHAMENTO/ UNIDADE HOSPITALAR:		CIDADE:	MÉDICO REGULADOR:		
REGISTRO DO RÁDIO OPERADOR					
UNIDADE/RECURSO ACIONADO			DATA	HORÁRIO DO ACIONAMENTO	
HORARIOS DE DESLOCAMENTOS		KILOMETRAGEM	OBSERVAÇÃO:		
J9					
J10					
J9					
J10					
J11					
J12					
RÁDIO OPERADOR:					

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 9/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03	Próxima revisão:
		Emissão: 06/2025	
			06/2027

ATENÇÃO: é de responsabilidade de toda a equipe reportar às respectivas coordenações a necessidade de reposição de formulários, quando necessário.

4.2.2. Encerramento do Fluxo de Contingência (Sistema CELEPAR)

Após o restabelecimento do sistema CELEPAR, os seguintes procedimentos devem ser adotados:

- Cada profissional envolvido na ocorrência deve transcrever sua parte no sistema CELEPAR, conforme sua atuação, para garantir a completude e rastreabilidade do Boletim de Atendimento;
- Caso a transcrição completa dos dados do Formulário para Registro de Ocorrências Sem Sistema seja realizada com sucesso, o formulário deverá ser descartado;
- Se não for possível transcrever os dados integralmente no sistema, o formulário original deve ser arquivado na caixa específica;
- A caixa de arquivamento está localizada na sala da Central de Regulação, deve permanecer lacrada e acessível, sendo aberta somente pelo profissional responsável pelo arquivamento dos RAS;
- O Formulário para Registro de Ocorrências Sem Sistema substitui o Boletim de Atendimento em situações de falha sistêmica e deve ser tratado como um documento oficial de extrema importância.

4.3 FALHAS EM DEMAIS EQUIPAMENTOS E/OU PERIFÉRICOS

- **Problemas técnicos em computadores e/ou periféricos:** Ao identificar fones de ouvidos, computadores ou demais periféricos desconfigurados, entrar em contato com o setor de **Tecnologia da Informação (TI)** do CIUENP através do número **(44) 99164-0071**. **Não são de responsabilidade da IPCOM ou da CELEPAR.**
- **Problemas técnicos com os celulares ou carregadores:** Comunicar a situação aos respectivos coordenadores.

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 10/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03 Emissão:	Próxima revisão:
		06/2025	06/2027

5. INSTRUÇÕES GERAIS

- Nas situações em que os **problemas não forem prontamente sanados**, contatar imediatamente o coordenador responsável (coordenador médico, coordenador de frota e almoxarifado e coordenador de enfermagem), bem como registrar a situação no livro registro disponível na central de regulação, relatando o incidente;
- Ao iniciar o plantão, conferir o nível de bateria dos celulares operacionais dos respectivos setores, bem como seu devido carregamento (providenciar o carregamento da bateria quando atingir 20%); verificar as mensagens, encaminhando ou solucionando eventuais demandas pendentes. Sendo de responsabilidades de todos os funcionarios da Central de Regulação Médica;
- Todos os computadores da Central de Regulação devem permanecer com os WhatsApps institucionais devidamente logados, visando à comunicação ágil e eficiente entre os integrantes da central, equipes de atendimento, outras forças parceiras e, em casos excepcionais, com os solicitantes;
- Todos os funcionários que compõem o quadro de profissionais da central de regulação médica são corresponsáveis por contribuir com o apontamento de falhas, colaborando para a resolução delas.

6. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Numeração anterior	Nome anterior	Data
01	15	Fluxo assistencial dos sistemas operacionais da central de regulação médica das urgências	03/2021

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP		POP. 36 – Página 11/11
	FLUXO DE CONTINGÊNCIA EM CASO DE FALHAS OPERACIONAIS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE REGULAÇÃO	Versão: 03	Próxima revisão:
		Emissão: 06/2025	06/2027

Elaboração		Data
Rúbia Pacheco Pachega – Tec. Auxiliar de Regulação Médica		03/2021
Versão	Revisão	Data
01	Késia Alessandra Jordão Ribeiro – Coord. Enfermagem Alain Barros Côrrea – Coord. Médico	03/2021
02	Késia Alessandra Jordão Ribeiro – Coord. Enfermagem Ricardo de Oliveira – Coord. Médico Yonara B. Thé da Silva – Coord. NEP Felipy Ferreira Salvador – Cood. Almoxarifado e Frota	06/2024
03	Felipy Ferreira Salvador – Cood. Almoxarifado e Frota Késia Alessandra Jordão Ribeiro – Coord. Enfermagem Ricardo de Oliveira – Coord. Médico Yonara B. Thé da Silva – Coord. NEP Valéria Bononi Gonçalves da Silva – Coordenadora Geral	06/2025
Editora: Letícia Rumão dos Santos – Aux. Administrativo		06/2025

 Késia A. Jordão Ribeiro
 Coordenadora de Enfermagem

 Yonara Barião Thé da Silva
 Coordenadora do NEP

 Ricardo de Oliveira
 Coordenador Médico

 Felipy Ferreira Salvador
 Coordenador Almoxarifado e Frota

 Valéria Bononi Gonçalves da Silva
 Coordenadora Geral