

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 1/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

1. OBJETIVO(S)

Instruir e padronizar as atividades realizadas pelo Rádio Operador da Central de Regulação Médica das Urgências do Noroeste do Paraná – SAMU Noroeste.

2. DEFINIÇÕES

O Rádio Operador é responsável por operar os sistemas de comunicação da Central de Regulação Médica - CRU; receber e transmitir informações via rádio e/ou telefone entre a população solicitante, as equipes de atendimento (como ambulâncias) e os profissionais da regulação médica. Assim como, auxiliar na coordenação logística das viaturas de atendimento pré-hospitalar móvel e manter o fluxo de comunicação contínuo e eficiente entre a Central de Regulação e os recursos de atendimento.

3. AGENTE EXECUTOR

- Rádio Operador.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.1 ACIONAMENTO DE RECURSOS

Para todos os casos, o acionamento do recurso sempre dependerá da determinação do Médico Regulador, levando em conta a disponibilidade. Nesse processo, o Rádio Operador atua como ponto de apoio mediante as dúvidas de localização de recursos e à logística aos questionamentos na Central de Regulação das Urgências (CRU) por parte do Médico Regulador.

Conforme MANUAL DE CONDUTAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO do SAMU Noroeste, versão 2024, as atribuições do cargo de Rádio Operador são:

Atentar para a ordem de transmissão do chamado para as equipes, sempre com clareza e agilidade, repassando os seguintes dados: número da ocorrência, endereço completo/referência, queixa principal, horário do acionamento e outras informações quando cabíveis.

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 2/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

O acionamento do recurso deve ser realizado com agilidade e presteza, respeitando o tempo resposta estabelecido no POP 27 – TEMPO RESPOSTA AOS ATENDIMENTOS:

- **T5 - Tempo de comunicação do Rádio Operador (RO) com as equipes de intervenção:** tempo transcorrido entre o acionamento do recurso pelo Médico Regulador no sistema CELEPAR até o término da comunicação do RO para a equipe, este tempo não deve exceder **1 minuto (ocorrências primárias) e 2 minutos (ocorrências secundárias)**.

O acionamento do recurso para a ocorrência deverá ser realizado conforme determinação do Médico Regulador, seguindo as seguintes etapas estabelecidas na sequência.

4.1.1 Visualizar informações descritas no B.A. (boletim de atendimento CELEPAR)

Analisar rapidamente as descrições e anotações descritas no campo HISTÓRICO do B.A antes de realizar o acionamento da equipe de intervenção, identificando possíveis alterações de endereço, cidade, atualização de dados da ocorrência ou até mesmo descrições de cancelamento por parte do solicitante, alterações estas realizadas pelos TARM ou MR.

4.1.2 Realizar contato telefônico com a equipe a ser acionada

O contato telefônico com as viaturas deve ser realizado preferencialmente por meio do sistema IPCOM, sendo esse o sistema de telefonia padrão adotado pelo CIUENP. Nele contém todos os contatos devidamente cadastrados, garantindo segurança, rastreabilidade e padronização na comunicação.

Cada viatura do CIUENP, seja Unidade de Suporte Básico (USB) ou Unidade de Suporte Avançado (USA), possui dois números de telefone cadastrados, pertencentes a operadoras diferentes, de modo a oferecer redundância e melhor cobertura de sinal, especialmente em áreas de difícil acesso.

No procedimento de acionamento de recursos é responsabilidade do operador:

- Utilizar sempre o IPCOM para efetuar chamadas;
- Verificar as duas opções de contato disponíveis para cada viatura, tentando a segunda opção em caso de falha na primeira;

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 3/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

- Registrar no sistema qualquer falha de comunicação para fins de rastreamento e melhoria contínua.

4.1.3 Repassar por contato telefônico o número da ocorrência de acordo com o B.A

O número da ocorrência é gerado automaticamente pelo sistema CELEPAR no momento da abertura do atendimento e possui 14 dígitos (exemplo: 08082506030127). Para fins de controle e acompanhamento, devem ser repassados somente os três últimos dígitos durante o contato telefônico.

4.1.4 Repassar o endereço completo

Durante o contato telefônico, o endereço deve ser informado de forma clara, audível e completa, sendo que a comunicação deve ser realizada obrigatoriamente em alça fechada, ou seja, com um profissional transmitindo as informações e o outro confirmando verbalmente o correto entendimento dos dados repassados. As informações repassadas devem ser: rua/avenida, número do local, bairro, tipo de local (casa, apartamento, condomínio, etc.), ponto de referência e cidade.

4.1.5 Repassar os dados do acionamento conforme B.A

No acionamento da equipe, os dados devem ser informados de forma clara e audível, com base nas informações disponíveis no B.A. Devem ser incluídos obrigatoriamente os seguintes elementos: Tipo de ocorrência: (exemplos: colisão auto x auto, surto, queda de moto, tombamento, queda de altura, hemorragia/sangramento, Sintoma ou queixa principal; transferência hospitalar, entre outros); Idade do paciente se disponível; Estado de consciência: (consciente ou inconsciente) e se mais do que uma vítima, deve ser referenciado.

4.1.6 Solicitação de Prioridade no Acionamento:

Em situações de maior gravidade, **deve-se solicitar “PRIORIDADE” no momento do acionamento da equipe**, conforme os critérios estabelecidos no Quadro 1. E deve ser feita sempre que o Médico Regulador registrar no Boletim de Atendimento (B.A.) a ocorrência como prioritária.

Considerando que, durante a comunicação com a equipe, a informação de prioridade deve ser destacada com clareza, utilizando a expressão: “É UMA PRIORIDADE” e o Rádio Operador

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 4/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

deve registrar essa informação no B.A, garantindo o correto acompanhamento e controle da ocorrência.

ATENÇÃO: Para situações graves deve-se pedir “PRIORIDADE” no momento do acionamento.

Quadro 1. Acionamento de situações graves

SITUAÇÕES GRAVES DE ACIONAMENTO
Suspeita de paradas cardiorespiratórias
Obstruções ventilatórias (engasgos)
Afogamentos
Crise Convulsiva
Ferimentos por arma branca ou arma de fogo
Agressões
Traumas com grande energia cinética envolvida (acidentes com múltiplas vítimas, colisões em rodovias, atropelamentos, capotamentos, tombamentos).
Quedas de grande altura
Eletrocussão
Vítimas inconscientes

Exemplos de modelos de comunicação padronizada:

- **Ocorrências Primárias:**

“Ocorrência nº 127, rua João Ferreira, bairro Zona 1, nº 1088, Umuarama, ponto de referência Mercado Dias, 51 anos, consciente, com tremores e fraqueza. Horário do Acionamento: 10h30. Enviarei a localização no WhatsApp”.

- **Ocorrências Primárias com Prioridade:**

“Ocorrência nº 127, rua João Ferreira, bairro Zona 1, nº 1088, Umuarama, ponto de referência Mercado Dias, paciente de 51 anos, inconsciente, desmaiou com dores no peito. É UMA PRIORIDADE. Acionamento: 10h30. Estarei enviando a localização no WhatsApp.”

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 5/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

- **Ocorrências Secundárias (Transferência):**

“Transferência nº 127, paciente no pronto socorro do Hospital Municipal de Altônia para o UTI Geral do Hospital Cemil em Umuarama, paciente com quadro de Pneumonia, 51 anos, intubado, em uso de drogas vasoativas em bomba de infusão.” Acionamento: 10h30.

4.1.7 Repassar o horário de acionamento

É **obrigatório** repassar o horário de acionamento de forma clara e audível ao final de todas as ligações de acionamento, seguindo exclusivamente o relógio do computador de trabalho para assegurar uniformidade nos registros. O procedimento tem por objetivo garantir que o condutor da ambulância tenha ciência do horário para anotação e conferência dos tempos operacionais.

Procedimento simultâneo no sistema CELEPAR: No exato momento em que for informado o horário de acionamento por voz, o operador deve:

- Empenhar o recurso disponível arrastando a unidade no sistema CELEPAR para a ocorrência correspondente;
- Registrar imediatamente o horário de acionamento no campo específico do sistema.

Esse procedimento visa assegurar a sincronia entre a comunicação verbal e o registro oficial no sistema, garantindo rastreabilidade e padronização nos atendimentos.

4.1.8 Enviar a localização da ocorrência no *WhatsApp* da viatura.

Em todas as ocorrências primárias, é **obrigatório o envio da localização da ocorrência** para o *WhatsApp* da viatura acionada, seguindo o procedimento abaixo:

- Realizar a pesquisa da localização no Google Maps, utilizando o endereço registrado no Boletim de Atendimento (B.A.);
- Gerar o *link* de localização correspondente ao ponto informado;
- **Enviar o *link* diretamente para o número de *WhatsApp* da viatura designada para o atendimento.**

Esse procedimento visa otimizar o deslocamento da equipe, reduzir o tempo resposta e minimizar erros de navegação, especialmente em locais com difícil acesso ou múltiplas referências.

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 6/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

4.1.9 Dúvidas da equipe no momento do acionamento.

Durante o processo de acionamento todas as dúvidas da equipe, sejam elas referentes ao atendimento do paciente ou questionamento das equipes, devem ser encaminhadas diretamente ao Médico Regulador, autoridade sanitária capacitada para tomar decisões clínicas e operacionais. Nesse momento o Rádio Operador pode perguntar diretamente ao Médico Regulador para agilizar a resposta e o andamento do acionamento, mas é obrigatório que a resposta do Médico Regulador seja registrada no campo “Complemento Rádio Operador” do Boletim de Atendimento (B.A.) no sistema CELEPAR.

Exemplo de registro:

“Dr. _____ autorizou aguardar a troca de plantão para posterior atendimento da ocorrência.”

Esse procedimento garante:

- Transparência nas decisões tomadas;
- Registro formal das orientações para consultas futuras;
- Cumprimento do papel específico de cada função, pois não é função do Rádio Operador tomar decisões clínicas ou operacionais, sendo estas exclusivas do Médico Regulador.

4.2 ACIONAMENTO PARA EMERGÊNCIAS PSIQUIÁTRICAS

Em todas as ocorrências classificadas como "emergência psiquiátrica", deve-se por padrão e por segurança da equipe de atendimento, realizar primeiramente o acionamento das forças de segurança pública, tais como: Polícia Militar (PM); Guarda Municipal (GM), quando disponível no município.

Somente após a confirmação do apoio das forças de segurança deverá ser realizado o acionamento da equipe do SAMU 192, conforme os critérios de segurança de cena e segurança da equipe estabelecidos na Portaria GM/MS nº 2.048/2002.

É dever da Central de Regulação:

- Reconhecer sinais de gravidade em quadros psiquiátricos, principalmente quando envolver pacientes com comportamento agressivo ou em risco para si ou para terceiros;
- Acionar outros atores competentes, sempre que a segurança da equipe estiver

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 7/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

comprometida.

4.3 NECESSIDADE DE APOIO DE OUTRAS FORÇAS

Durante o atendimento, o acionamento de outras forças de apoio deve se atentar há alguns dos critérios pré-estabelecidos, conforme a natureza da ocorrência e orientações do Médico Regulador. Segue alguns exemplos:

- **Polícia Militar (PM)**

Deve ser acionada quando:

- Ocorrências de surto psiquiátrico;
- Ocorrências com indícios de crime e/ou violência, como: lesão por arma de fogo, lesão por arma branca, briga e etc.;
- Acidentes com vítima dentro do perímetro urbano;
- Acidentes em rodovias distantes, quando a PRE ou PRF não estejam disponíveis;
- Apoio a acidentes em locais de difícil acesso ou com necessidade de segurança na cena.

- **Corpo de Bombeiros (COBOM)**

Deve ser acionado em casos de:

- Acidentes com capotamento ou tombamento;
- Vítimas encarceradas;
- Risco ou incêndio constatado;
- Vazamento de líquidos inflamáveis;
- Incidentes com múltiplas vítimas;
- Ocorrências com mais de uma vítima;
- Ataque de abelhas

Observação: Caso os recursos do SAMU 192 estejam empenhados, o Rádio Operador deve informar o Médico Regulador sobre a disponibilidade para decidir o acionamento do COBOM.

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 8/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

- **Polícia Rodoviária Federal (PRF) e Polícia Rodoviária Estadual (PRE)**

Devem ser acionadas para:

- Acidentes em rodovias, para controle, contenção e apoio ao trânsito na cena.

- **Guarda Municipal**

Deve ser acionada para:

- Ocorrências de acidente de trânsito dentro do perímetro urbano, visando controle, contenção e apoio ao trânsito na cena.

- **Frota Municipal**

- O acionamento é realizado conforme determinação e direcionamento do Médico Regulador, de acordo com a natureza da ocorrência e disponibilidade.

4.4 ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO OU CANCELAMENTO DA OCORRÊNCIA (CONFORME CIRCULAR INTERNA Nº 05/2025)

Nos casos em que houver alteração de endereço ou cancelamento de ocorrência já informada ao Médico Regulador, esteja a ocorrência acionada ou não, o seguinte procedimento deve ser rigorosamente seguido:

- O TARM (Técnico Auxiliar de Regulação Médica) deverá comunicar a situação exclusivamente via telefone ao Rádio Operador (R.O.), informando de forma clara a alteração ou o cancelamento da ocorrência;

- O RO deve informar o MR responsável pela ocorrência sobre o cancelamento, a fim de obter confirmação e autorização para o QTA junto a equipe intervencionista.

- O Rádio Operador deverá realizar o registro obrigatório da informação no campo “Complemento Rádio Operador” do Boletim de Atendimento (B.A.) no sistema CELEPAR, utilizando a seguinte estrutura:

- **“Cancelamento informado pelo TARM João”**
- **“Alteração de endereço informada pelo TARM Ana”**

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 9/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

Se a ocorrência já tiver sido acionada, o Rádio Operador deve imediatamente ligar para o condutor da viatura envolvida, a fim de informar a atualização da situação (seja cancelamento ou mudança de endereço).

4.5 RETORNO DE LIGAÇÃO DA EQUIPE DE INTERVENÇÃO

4.5.1. Procedimentos para esclarecimento de dúvidas durante o atendimento

- **Canal de Comunicação**

Todas as dúvidas relacionadas às ocorrências devem ser esclarecidas exclusivamente por meio do telefone institucional, garantindo controle, formalidade e registro adequado do fluxo de comunicação.

- **Comunicação em Alça Fechada**

A comunicação deve ocorrer obrigatoriamente em alça fechada, ou seja, com um profissional transmitindo a informação verbalmente e o outro confirmando o recebimento e entendimento. Essa prática assegura a efetividade da comunicação e a minimização de erros operacionais.

- **Registro Obrigatório**

Qualquer orientação recebida, informação complementar ou instrução fornecida durante o atendimento deve ser registrada no campo “COMPLEMENTO RÁDIO OPERADOR” da ocorrência no sistema CELEPAR, assegurando a rastreabilidade, integridade e transparência dos dados operacionais.

ATENÇÃO:

- **Restrição de acesso à sala de regulação:** É expressamente proibido adentrar a sala de regulação para solicitar esclarecimentos ou questionamentos diretamente aos TARMs, preservando o foco, a concentração e a fluidez do atendimento regulado.

- **Encaminhamento de dúvidas à coordenação:** Em casos de dúvidas relevantes, divergências operacionais ou necessidade de esclarecimentos adicionais, a situação deve ser encaminhada à coordenação imediata, que será responsável por conduzir as diligências necessárias e fornecer os devidos esclarecimentos conforme os protocolos internos.

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 10/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

• **Caso especial:** Em situações nas quais a equipe esteja com um paciente já regulado pela Central de Regulação de Urgências (CRU) — seja por meio do SAMU, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros ou Frota Municipal — e surja dúvida quanto ao manejo de uma situação atípica, o procedimento deverá ser o seguinte:

Exemplo: “A equipe encontra-se na porta do Pronto-Socorro (PS) da referência hospitalar, porém a instituição recusa-se a receber o paciente.”

Nesses casos, o Rádio Operador (R.O.) deverá encaminhar imediatamente a ligação ao Médico Regulador responsável pela ocorrência, para que este possa compreender a situação e fornecer as devidas orientações à equipe. Sendo obrigatório que o fato ocorrido e/ou as orientações fornecidas pelo Médico Regulador sejam registradas no campo “Complemento Rádio Operador” do boletim de atendimento (B.A.), no sistema CELEPAR.

4.5.2. Casos em que a equipe de intervenção NÃO encontra o local da ocorrência

Passo 1: Ao receber retorno via rádio da equipe informando que não localizou o endereço, o Rádio Operador deverá:

- Atender a chamada e ouvir atentamente a situação relatada pela equipe;
- Colocar a equipe em modo de espera (*hold*);
- Realizar contato telefônico com o solicitante, utilizando o número disponível no boletim de atendimento (B.A.).

Passo 2. Durante o contato com o solicitante, o Rádio Operador deverá:

- Informar que a equipe do SAMU 192 foi deslocada, porém não encontrou o endereço informado;
- Confirmar novamente o endereço completo, ponto de referência, número e cidade;
- Conferir se as informações coincidem com os dados registrados na abertura da ocorrência.

Passo 3. Caso o endereço informado pelo solicitante seja divergente do registrado:

- Retornar o contato com a equipe de intervenção imediatamente, repassando o novo endereço confirmado;
- Reenviar a localização atualizada para o celular da equipe via *WhatsApp*;

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 11/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

- Registrar o endereço correto no campo "COMPLEMENTO RÁDIO OPERADOR" do B.A.

4.5.3. Retornos da equipe de intervenção para regular a ocorrência em atendimento

1. Fluxo da ligação:

- Todas as ligações realizadas pelas viaturas do CIUENP para o número 192 são programadas e direcionadas automaticamente para o contato do Rádio Operador;
- A equipe de intervenção repassa a solicitação de regulação da ocorrência, e o Rádio Operador realiza a transferência da ligação para o Médico Regulador, que será responsável pela regulação da ocorrência e pelo direcionamento do paciente.

2. Quando todos os Médicos Reguladores estiverem com a linha ocupada:

a) Ocorrências não graves:

- Informar à equipe que todos os médicos estão ocupados;
- Solicitar que permaneçam em linha ou aguardem em espera até que algum médico esteja disponível;
- Caso a equipe informe que o paciente está estável e controlado, e questione a possibilidade de encaminhamento ao P.A. ou U.P.A., o Rádio Operador poderá:
 - Consultar um Médico Regulador (fora da linha);
 - O Médico Regulador poderá ou não autorizar o Rádio Operador a repassar o destino à equipe.

IMPORTANTE: Quando o Médico Regulador delegar o repasse do destino ao Rádio Operador, esse deverá obrigatoriamente registrar a orientação no campo "COMPLEMENTO RÁDIO OPERADOR" do B.A.

Exemplo de registro: “Dr. _____ autorizou o encaminhamento do paciente ao P.A. de Cianorte.

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 12/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

b) Ocorrências graves (QUADRO 1 - SITUAÇÕES GRAVES DE ACIONAMENTO):

- Se a equipe relatar que se trata de uma prioridade ou urgência/emergência, o Rádio Operador deverá:
 - Acionar imediatamente o Médico Regulador dizendo: “Dr., é urgente” ou “Dr., é prioridade”;
 - Aguardar 15 segundos para verificar se haverá liberação de linha por algum dos médicos;
 - Caso nenhum médico atenda, realizar a transferência compulsória da ligação ao Médico Regulador, preferencialmente ao que estiver em atendimento a uma ocorrência secundária.

ATENÇÃO:

- Em ocorrências graves, é terminantemente proibido que o Rádio Operador repasse verbalmente à equipe o destino do paciente;
- Essa decisão e orientação devem ser feitas exclusivamente pelo Médico Regulador, diretamente à equipe de intervenção via ligação;
- O Rádio Operador não possui atribuição para decidir ou indicar destinos, condutas ou prioridades clínicas. Essa competência é exclusiva do Médico Regulador.

4.5.4. Contato radiofônico com a equipe de intervenção

Conforme estabelecido no Manual de Condutas e Procedimentos Operacionais Padrão e nas atribuições do cargo de Rádio Operador, é responsabilidade deste:

- Estabelecer contato radiofônico com ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar sempre que necessário;
- Ter conhecimento básico da linguagem “Q” e “J”, conforme padronização da radiocomunicação

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 13/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

CÓDIGOS MAIS UTILIZADOS NA RADIOCOMUNICAÇÃO	
CÓDIGO	SIGNIFICADO
Q.A.P	Na escuta?
Q.R.A	Nome do operador
Q.R.V	Às suas ordens
Q.R.X	Aguarde
Q.S.L	Entendido
Q.T.H	Endereço
Q.T.A	Cancelamento
T.K.S	Obrigado
Baixa frequência	Solicitação de ligação telefônica
J11	Liberado após deixar o paciente no hospital

➤ **ORIENTAÇÕES GERAIS:**

- O contato radiofônico com a equipe de intervenção deve ser respondido sempre que solicitado à Central de Regulação das Urgências (CRU);
- A comunicação via rádio deve ser realizada de forma rápida, clara, objetiva e profissional;
- É essencial que o Rádio Operador mantenha postura técnica e respeitosa, respeitando o fluxo da comunicação;
- Informações sigilosas ou que permitam a identificação da vítima, NÃO devem ser transmitidas por meio da rádio comunicação, por se tratar de canal aberto e sujeito a interceptação;
- Em caso de necessidade de tratar dados sensíveis, o contato deve ser feito por baixa frequência (ligação telefônica) ou outro meio seguro.
- Em caso de falhas de entendimento, a mensagem deve ser repetida ou confirmada por meio do código Q.S.L (Entendido).

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 14/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

4.6 FECHAMENTO DE OCORRÊNCIAS

4.6.1. Finalização de ocorrência pela equipe de intervenção

Após a entrega do paciente na unidade hospitalar, a equipe de intervenção deve comunicar à Central de Regulação das Urgências (CRU) sua disponibilidade, utilizando o código:

- **“J11 – Liberado no hospital”**

Essa informação deve ser repassada imediatamente após a liberação no hospital, por meio de contato radiofônico ou telefônico, conforme os meios disponíveis no momento.

Com base nesse status, e caso haja necessidade operacional, o Rádio Operador, sob determinação do Médico Regulador, poderá realizar um novo acionamento da mesma equipe para atendimento de outra ocorrência antes que ela retorne à base.

Essa prática visa:

- Agilizar o despacho das ocorrências em fila de espera;
- Otimizar a utilização dos recursos disponíveis;
- Reduzir o tempo resposta no atendimento das urgências e emergências.

4.6.2. Fechamento de ocorrência no sistema CELEPAR

Após o retorno da equipe à base e a conclusão do atendimento, a finalização da ocorrência no sistema CELEPAR deverá ser realizada pelo Rádio Operador, com base nas informações repassadas pela equipe de intervenção.

Procedimento:

- A equipe deve enviar todos os horários registrados durante o atendimento ao Rádio Operador;
- Esse envio pode ser feito por mensagem escrita ou foto via *WhatsApp*;
- De posse dessas informações, o Rádio Operador deverá preencher corretamente os seguintes campos no sistema CELEPAR:

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 15/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

TABELA DE REFERÊNCIA DE HORÁRIOS OPERACIONAIS SISTEMA CELEPAR	
CÓDIGO	DESCRIÇÃO
AC	Horário de acionamento – preenchido automaticamente no sistema ao empenhar a equipe (ver item 4.1.6)
SB	Horário de saída da base da equipe de intervenção
CL	Horário de chegada ao local da ocorrência
SL	Horário de saída do local da ocorrência
CD	Horário de chegada ao hospital com o paciente
SD	Horário de saída do hospital, após entrega do paciente (J11)
CB	Horário de chegada à base após o atendimento

➤ **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

- É de extrema importância que os horários sejam inseridos corretamente no momento do fechamento da ocorrência;
- Os dados registrados no sistema CELEPAR:
 - Servem como fonte oficial para relatórios estatísticos e operacionais;
 - Permanecem arquivados legalmente, podendo ser utilizados como documentação comprobatória em casos administrativos ou jurídicos.

4.7 CHECK LIST DE PLANTÃO

Conforme descrito no Manual de Condutas e Procedimentos Operacionais Padrão, nas atribuições do cargo de Rádio Operador, é responsabilidade deste:

- Realizar, em programa específico, o *Check List* de plantão das equipes;
- Anotar dados e preencher planilhas e formulários específicos do serviço;
- Registrar os horários de intervalo das equipes.

 NOROESTE PR CIUENP	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 16/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

4.7.1. Procedimento para o Check List de Plantão:

A realização do *Check List* é obrigatória e deve ocorrer na primeira hora de cada turno (diurno e noturno). O Rádio Operador deverá:

- Anotar o nome de todos os tripulantes de cada viatura em serviço;
- Registrar a placa do veículo correspondente;
- Preencher o campo de observações com quaisquer alterações (trocas de plantonistas, ausência, atraso, substituições etc.).

4.7.2. Fechamento e envio:

- O envio do Check List deve ser feito somente ao final de cada plantão:
 - Plantão diurno: até às 18:00 horas;
 - Plantão noturno: até às 06:00 horas;

O preenchimento correto e o envio do Check List são de extrema importância, pois:

- Os dados são utilizados pela Coordenação e pelo setor de Recursos Humanos (RH);
- Servem para conferência do cumprimento da escala de trabalho, controle de plantões extras e trocas de plantão;
- Podem ser utilizados como documentação comprobatória oficial.

4.8 EVENTUALIDADES

Este item descreve os procedimentos que devem ser adotados pelo Rádio Operador diante de situações não rotineiras relacionadas à manutenção de viaturas ou ausência de profissionais de plantão.

4.8.1. Problemas de manutenção com viaturas

A. Quebra de viatura com paciente a bordo:

1. Informar imediatamente o Médico Regulador, comunicando a situação e localização da viatura;
2. Acionar o apoio mais próximo para retirada/coleta do paciente e continuidade do atendimento, priorizando sempre a segurança e bem-estar do paciente e da equipe;

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 17/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

3. Após o atendimento ao paciente:

- Informar o Auxiliar de Frota Regional;
- Em seguida, comunicar o Coordenador de Frota, solicitando orientações sobre os próximos passos.

B. Quebra de viatura sem paciente a bordo:

1. Informar de imediato o Auxiliar de Frota Regional;
2. Em seguida, comunicar o Coordenador de Frota, repassando a situação e aguardando instruções.

C. Acionamento de guincho:

1. O guincho deve ser solicitado exclusivamente pelo Auxiliar de Frota Regional ou pelo Coordenador de Frota;
2. Após o acionamento, os seguintes dados devem ser enviados ao Rádio Operador por escrito (via *WhatsApp*), com as seguintes informações:
 - Placa;
 - Local de origem;
 - Local de destino;
 - Defeito do veículo.

Estas informações serão utilizadas pelo Rádio Operador para realizar o acionamento do guincho junto à seguradora, garantindo agilidade e objetividade no procedimento.

Exemplo:

- **ACIONAMENTO DE GUINCHO**

PLACA: BDD0H40

LOCAL DE ORIGEM: Rodovia Br 323 próximo a torre de paris (ou localização).

LOCAL DE DESTINO: Base do SAMU 192 Umuarama (ou localização).

DEFEITO DO VEÍCULO: Pane no motor.

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 18/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

- **NECESSIDADE DE TÁXI**

LOCAL DE ORIGEM: Rodovia BR 323 próximo a torre de paris (ou localização).

LOCAL DE DESTINO: Base do SAMU 192 Umuarama (ou localização).

QUANTAS PESSOAS: 2 pessoas.

DEFEITO DO VEÍCULO: Pane no motor.

4.8.2. Baixa de viaturas por falta de colaborador

Se houver impossibilidade de funcionamento da viatura por ausência de profissional, o Rádio Operador deverá seguir o fluxo de comunicação conforme descrito abaixo:

TABELA DE ESCALONAMENTO PARA BAIXA DE VIATURA POR AUSÊNCIA DE PROFISSIONAL		
SITUAÇÃO	1º CONTATO (WhatsApp + Ligação)	2º CONTATO (Se NÃO houver resposta)
Falta de condutor	Coordenador Regional	Coordenador de Frota
Falta de técnico de enfermagem	Coordenador Regional	Coordenação de Enfermagem
Falta de enfermeiro	Coordenador Regional	Coordenação de Enfermagem
Falta de médico	Coordenador Regional	Coordenação Médica

Importante:

- O primeiro contato deve ser feito com o Coordenador Regional, que poderá ser via mensagem de *WhatsApp*;
- Caso não haja resposta em até 5 minutos, o Rádio Operador deverá realizar uma ligação telefônica;
- Caso o coordenador regional **NÃO** atenda o chamado, o próximo passo é acionar a coordenação específica de cada função faltante: coordenação médica, enfermagem ou frota;
- O Rádio Operador deve registrar todas as tentativas de contato, mantendo histórico documentado para fins de auditoria ou revisão posterior.

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 19/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

5. REFERÊNCIAS:

CIRCULAR INTERNA N° 05/2025

MANUAL DE CONDUTAS - POP 27 – TEMPO RESPOSTA AOS ATENDIMENTOS

MANUAL DE CONDUTAS - ATRIBUIÇÕES DO CARGO – RÁDIO OPERADOR

6. HISTÓRICO DE REVISÕES

VERSÃO	NUMERAÇÃO ANTERIOR	NOME ANTERIOR	DATA

ELABORAÇÃO		DATA
Felipy Ferreira Salvador – Coordenador De Frota		06/2025
VERSÃO	REVISÃO	DATA
1	Késia Alessandra Jordão Ribeiro – Coordenadora de Enfermagem Ricardo de Oliveira – Coordenador Médico Yonara B. Thé da Silva – Coordenadora do NEP Valéria Bononi Gonçalves de Souza – Coordenadora Geral	06/2025
Editora: Letícia Rumão dos Santos		06/2025

Documento assinado digitalmente
gov.br FELIPY FERREIRA SALVADOR
Data: 12/06/2025 16:59:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Felipy Ferreira Salvador
Coordenador de Frota

Documento assinado digitalmente
gov.br KÉSIA ALESSANDRA JORDÃO RIBEIRO
Data: 13/06/2025 08:47:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Késia Alessandra Jordão Ribeiro
Coordenadora de Enfermagem

	CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ		
	Procedimento Operacional Padrão – POP	POP. 44 – Página 20/21	
	ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL RÁDIO OPERADOR	Versão: 01 Emissão: 06/2025	Próxima revisão: 06/2027

Documento assinado digitalmente
 **RICARDO DE OLIVEIRA**
Data: 12/06/2025 16:49:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ricardo de Oliveira
Coordenador Médico

Documento assinado digitalmente
 **YONARA BARIO THE DA SILVA**
Data: 13/06/2025 08:33:41-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Yonara B. Thé da Silva
Coordenadora do NEP

Documento assinado digitalmente
 **VALERIA BONONI GONCALVES DE SOUZA**
Data: 12/06/2025 16:22:06-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Valéria Bononi Gonçalves de Souza
Coordenadora Geral