



REVISTA INTERDISCIPLINAR ENCONTRO DAS CIÊNCIAS  
V.1, N.1, 2018

## INDICADORES DE SERVIÇO LOGÍSTICO (KPI'S) UTILIZADOS NO SAMU (SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA) NA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE-CE

LOGISTICS SERVICE INDICATORS (KPI'S) USED IN SAMU (URGENCY MOBILE CARE SERVICES) IN THE CITY OF JUAZEIRO DO NORTE-CE

Izaias dos Santos Ferreira<sup>1</sup> | Alyne Leite de Oliveira<sup>2</sup>

### RESUMO

O SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) necessita atender seus clientes, nesse caso o paciente (uma pessoa física) com uma precisão imediata, sabendo que o nível de serviço ofertado vai além do atendimento médico, pois existem diversos aspectos relacionados à logística, como por exemplo, o deslocamento das viaturas e o fluxo de informações, fatores esses que interferem diretamente na percepção destes, bem como na missão da logística. Desse modo, o objetivo geral da pesquisa é apresentar os indicadores de serviço logístico (KPI's) determinados pelo SAMU na cidade de Juazeiro do norte – CE. Para obtenção das respostas almejadas, a pesquisa delineou-se como básica e descritiva por meio de um levantamento bibliográfico, com abordagem qualitativa, tendo como método científico o hipotético dedutivo. O instrumento que foi utilizado para a coleta de dados é o roteiro de entrevista semiestruturado, aplicado a uma equipe de trabalho representativo do objeto de estudo em questão. A análise dos dados se deu por meio do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Obteve-se como resultado principal o fato que o SAMU de Juazeiro do Norte não tem no seu protocolo oficial, a utilização de indicadores de nível de serviço logístico propriamente com esses termos, mas em suas atividades diárias são exigidos tais atributos de caráter fundamental para a realização da operação.

### PALAVRAS-CHAVE

Logística. Indicadores. SAMU. Nível de Serviço.

### ABSTRACT

The SAMU (Mobile Emergency Care Service) needs to assist its clients, in this case the patient (an individual) with an immediate accuracy, knowing that the level of service offered goes beyond medical care, as there are several aspects related to logistics, Such as the displacement of vehicles and the flow of information, factors that directly interfere in the perception of these, as well as in the logistics mission. Thus, the general objective of the research is to present the logistic service indicators (KPIs) determined by SAMU in the city of Juazeiro do Norte. To obtain the desired answers, the research was delineated as applied and descriptive by means of a bibliographical survey, with a qualitative approach, having as hypothesis the deductive scientific method. The instrument used for data collection is the semi-structured interview script, applied to the sample of the object of study. The main result was the fact that SAMU of Juazeiro do Norte does not have in its official protocol the use of logistic service level indicators properly with these terms, but in its daily activities such attributes of a fundamental character are required for the operation.

### KEYWORDS

Logistics. Indicators. SAMU. Service level.

## INTRODUÇÃO

O consumidor contemporâneo demonstra-se cada vez mais exigente, independente do serviço que ela vá adquirir ou se utilizar. A administração surge nesse contexto, pois é uma área que favorece o gerenciamento da comercialização de produtos ou serviços de forma a atender a necessidade dos consumidores. No entanto os conceitos da gestão logística não se diferem ao se oferecer atividades na área da saúde. É necessário prestar serviços de qualidade no tempo e local certos, dentro da necessidade do consumidor.

Tendo em vista o conceito de nível de serviço logístico na indústria e no comércio, em organizações que tem como produto um serviço ou um material tangível. Este estudo refere-se aos aspectos logísticos do SAMU, especificamente ao nível de serviço e aos indicadores de desempenho que surgem nesse contexto pela necessidade de atender seus clientes, nesse caso o paciente (uma pessoa física) com uma precisão imediata e com níveis de serviços adequados, sabendo-se que além do atendimento médico, existem diversos aspectos relacionados à logística, como por exemplo, o deslocamento das viaturas e o fluxo de informações, que são contribuintes para o bom desempenho da operação.

Para alcançar o objetivo central dessa pesquisa, que é apresentar os indicadores de serviço logístico (KPI's) determinados pelo SAMU na cidade de Juazeiro do Norte – CE, terá que perpassar os seus objetivos específicos, que abrange a compreensão do que é nível de serviço logístico, definir o que são KPI's e apresentar as vantagens e benefícios do gerenciamento de KPI's em serviço de saúde.

O bom resultado do serviço prestado pelo SAMU interfere diretamente nas chances do paciente sobreviver ou no seu processo de recuperação. Desse modo, optou-se por trabalhar com as hipóteses de que o SAMU utiliza como indicadores de nível de serviço logístico: Rapidez, disponibilidade, agilidade, ou recusando essa hipótese afirmando provisoriamente que o SAMU não possui indicadores de nível de serviço logístico, apenas prestam um serviço, não utilizando dos indicadores, porque não é o foco do serviço prestado. Pode-se também ter como pressuposição que em alguns aspectos o SAMU utilizam indicadores de nível de serviço logístico em outros não. Supondo também que ele não tem definido indicadores de nível de serviço logístico, mas de uma forma empírica se utilizam de indicadores na realização de suas atividades.

As informações agregadas durante a pesquisa trarão acréscimo de conhecimento ao pesquisador na área da logística. Nogueira (2012) na sua justificativa dos motivos para se estudar tal área afirma que os processos logísticos estão nos centros de distribuição, nas indústrias, supermercados, hospitais, transportes, nas vidas das pessoas, em todos os lugares, tornando essa disciplina com uma das que possui o conteúdo bastante promissor do curso de bacharelado em

Administração, aprofundando o conhecimento de maneira mais específica ao tema nível de serviço logístico que tem função primordial dentro de qualquer organização, que tem como função medir qualquer etapa de um processo ou resultado do mesmo.

Para a sociedade a pesquisa se mostra relevante, pois um bom gerenciamento de indicadores de nível de serviço prestado na área da saúde pode evitar complicações nas ocorrências. Sendo o fator tempo, por exemplo, um agravante, pois se o atendimento médico ocorresse nos primeiros momentos após o acidente as chances de uma boa recuperação do paciente aumentariam.

O trabalho também se atenta na contribuição do aumento do nível de serviço do SAMU na cidade de Juazeiro do norte – CE, aumentando o grau de satisfação dos seus usuários. Essa análise servirá como fonte científica de pesquisa para todo corpo acadêmico, levando em consideração que muito pouco se investiga sobre nível de serviço logístico na área da saúde, fazendo-se assim necessário uma pesquisa científica nessa área.

## **LOGÍSTICA EMPRESARIAL: CONCEITOS E OBJETIVOS**

Na Segunda Guerra Mundial (1939-1945), a logística foi associada à estratégia e à tática como ferramenta de apoio às operações militares. Guerra essa que exigiu dos Estados Unidos da América (EUA) a competência logística de mover e manter grande quantidade de homens e provisões nas frentes de batalha da Europa e da Ásia. A partir desse momento, a logística foi tomando função com bastante evidência na administração nas guerras. Respectivamente a esses eventos, em que a atividade logística foi legitimada nas ações militares, também aconteceram aprofundas pesquisas na área acadêmica, mas foi no setor empresarial que, valendo-se dessas experiências e pesquisas, se obteve uma evolução significativa da logística em termos de abrangência, definição e aplicação (SILVA; MUSETTI, 2003).

Para Ballou (2006) a logística abrange todas as atividades de movimentação e armazenagem, que auxiliam o fluxo de produtos do processo de obtenção da matéria-prima até ao ponto de consumo final, sendo também papel da logística gerenciar os fluxos de informação que colocam os produtos em circulação, com o objetivo de gerar níveis de serviço adequados aos clientes a um custo razoável.

Em consonância a essa definição Novaes (2001) destaca que se trata de um processo de planejamento, implementação e controle do fluxo e armazenagem de bens, serviços ou informações associadas, desde o ponto início até o consumo, tendo como objetivo atender a necessidade do consumidor.

Frente a esse contexto percebe-se uma associação contínua ao atendimento das necessidades do consumidor. Bowersox e Closs (2010) enfatizam que a logística tem como objetivo

disponibilizar seja produtos ou serviços no momento e local onde são necessários. Sendo esse objetivo já conhecido pelas nações altamente desenvolvidas, visto que a conexão de informações, estoque, transporte, armazenamento, manuseio de materiais e embalagens oferecem uma vasta variedade de tarefas com grande importância estratégica, o que explica o aumento de iniciativas bem sucedidas na área, bastante utilizada por gestores que estão em posições da alta gerência.

Ainda segundo Bowersox e Closs (2010) é responsabilidade operacional da logística, gerenciar o fluxo de produtos ou serviços a um menor custo, agregando valor, pois quando o estoque é posicionado de forma correta, tem como resultado a facilitação do processo de vendas.

A logística atenta-se a agregar valor de lugar, tempo, qualidade e de informação ao processo produtivo. O valor associado ao lugar diz respeito ao transporte, enquanto o valor do tempo é gerado pela disponibilidade do serviço ou produto no momento que solicitado. O valor da qualidade está relacionado com o nível de desempenho da operação logística, que abrange a entrega do produto correto, em perfeitas condições, na hora certa e com um preço que seja justo. A importância da informação ocupa-se a possibilidade existente, por exemplo, do rastreamento durante o transporte de um produto que foi comprado (NOVAES, 2001).

Para que o processo logístico seja de fato efetivo se faz interessante não só compreender, mas gerenciar as atividades ou subsistemas que fazem parte desse processo, como segue na seção a seguir.

## **ATIVIDADES PRIMÁRIAS E DE APOIO**

O gerenciamento do processo logístico é possível a partir das atividades primárias ou de apoio, que conforme Ballou (2006) cita, são ditas primárias: O transporte; gerências de estoques e processamento de pedidos. São vistas como primárias por estarem no circuito “crítico” ou seja, de grande importância, e contribuem com a parcela majoritária dos custos totais do processo logístico.

O autor ainda menciona que a manutenção de estoques e o transporte são as atividades que mais absorvem os custos operacionais, pois cada um representam metade ou dois terços desses custos, e que o gerenciamento de estoques deve se dar de maneira a não ter material estocado, funcionando como um “pulmão” gerenciando a oferta e a demanda. O processamento de pedidos é um fator importante na definição do tempo de entrega do serviço ou mercadoria, trata-se de uma atividade que dá partida a movimentação dos produtos e o serviço de entrega.

Pozo (2004) complementa ao denominar atividade primária como aquelas cujas ações apresentam grande importância para alcançar os objetivos logísticos do custo e do nível de serviço que os consumidores desejam e esperam. As atividades primárias desempenham funções fundamentais para que a organização possa alcançar sua missão.

Por outro lado as atividades de apoio são vistas como contribuintes para a realização da missão logística, essas atividades podem não fazer parte do composto de ações logísticas de tais empresa (BALLOU, 2016).

Pozo (2004) ainda menciona que as atividades vistas como de apoio são as adicionais, que tem como função dá suporte na realização das atividades primaria, objetivando o sucesso no objetivo empresarial. Tendo como motivação criar e manter clientes com um total atendimento do mercado e alta satisfação dos investidores, que esperam receber suas participações nos lucros.

Tendo em vista os aspectos mencionados, seis, são as atividades de apoio: Armazenagem, manuseio dos materiais, compras, embalagem, cooperação com produção e manutenção de informações. A armazenagem e manuseio dos materiais são utilizados quando os produtos são armazenados temporariamente antes de serem lançados no mercado (BALLOU, 2006).

É importante mencionar a existência dessas atividades não apenas na composição do produto, mas também para a disponibilização de um serviço. As atividades primárias e de apoio devem ser acompanhadas sob um olhar gerencial e administrativo sendo elas submetidas a um crivo ou sistema de nível de serviço logístico.

## **NÍVEL DE SERVIÇO LOGÍSTICO – NSL**

Razzoline Filho (2011) afirma que para o oferecimento de um nível de serviço que seja satisfatório ao cliente ou que venha superar suas expectativas, é preciso fazer uma análise criteriosa dos seus compradores existentes no mercado, agrupá-los de forma homogênea, em termos de expectativas ou exigências elaborando-se assim um “pacote de serviços básicos” que venha atender de forma satisfatória. Devem-se buscar serviços diferenciados, priorizando os fregueses mais importantes, aqueles responsáveis por gerar maior receita. Dessa forma o serviço prestado é a execução de todos os meios prováveis para gerar satisfação, proporcionando facilidade e informações sem restringir a duração desses serviços, mesmo que esses fatores sejam ofertados sem custos adicionais aos clientes, tendo como objetivo a fidelização dos mesmos. Para compreensão do conceito de serviço é preciso o estabelecimento de algumas de suas características:

**Tabela 1:** Caracterização dos serviços.

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>DESCRIÇÃO / SIGNIFICADO</b>
<b>INTANGIBILIDADE</b>	Os serviços podem ser consumidos, mas não possuídos. Não podem ser sentidos, nem podem ser facilmente definidos.
<b>PERECIBILIDADE</b>	Uma vez produzidos, os serviços devem ser consumidos, pois não podem ser estocados para consumo futuro.
<b>UNICIDADE</b>	Geralmente, não podem ser separados do seu produtor/ fornecedores e nem do produto a que estão agregados.

<b>PADRONIZAÇÃO</b>	Usualmente, os serviços são ancorados em pessoas, máquinas e equipamentos, com maior ênfase no componente humano. Assim, são de difícil e padronização e uniformidade.
<b>PROTEÇÃO</b>	Serviços raramente podem ser protegidos por patentes e podem ser fácil e rapidamente copiados.
<b>RELACIONAMENTO</b>	Os serviços, normalmente, implicam em relacionamentos contínuos e duradouros com os clientes.
<b>ENVOLVIMENTO DO CLIENTE</b>	Enquanto na fabricação de um produto o cliente raramente participa, na elaboração de um serviço o cliente não apenas pode como deve ser convidado a participar.
<b>DISPONIBILIDADE</b>	Embora os serviços sejam perecíveis, não podem ser estocados, precisam estar disponíveis quando o cliente desejar. Entre esses fatores que constituem a disponibilidade, encontramos a frequência e a confiabilidade da entrega, o <i>lead time</i> do ciclo de pedidos e os níveis de estoques, por exemplo.

Fonte: Razzoline Filho (2011).

Qualquer comprador nessa contemporaneidade de competição acirrada, norteia-se cada vez mais para a aquisição de um máximo valor associado as suas compras, tendo como prioridade compras seguras, empregando atributos de confiança, pontualidade, eficiência e qualidade na obtenção dos produtos e/ou serviços. A necessidade de oferecer um serviço com qualidade tem sido o objetivo das várias organizações que veem no cumprimento das expectativas uma forma de garantir fidelidade e a conquista de novos clientes (MENEZES, 2012).

Segundo Pozo (2004) o gerenciamento do nível de serviço logístico tem como objetivo suprir a necessidade de um usuário levando em considerações fatores como agilidade no serviço prestado e disponibilidade, buscando ter sempre capacidade de atender a qualquer solicitação do mercado.

Para Bowersox e Closs (2010) existem três fatores vistos como essenciais para proporcionar um bom nível de serviço logístico:

- Disponibilidade – Refere-se a capacidade de possuir o produto no estoque no exato momento em que o cliente deseja.

- Desempenho operacional – Abrange o desempenho e comprometimento com a logística (entrega pontual). Relaciona-se com medidas operacionais como: Flexibilidade; recuperação de falha; velocidade; e consistência.

- Confiabilidade – Na logística, a confiabilidade interfere diretamente na percepção do cliente a respeito da qualidade do produto ou serviço. A capacidade de manter níveis de disponibilidade de estoque e desempenho operacional esperado é um fator determinante para um alto nível da operação. Um exemplo de indicador de confiabilidade é o fornecimento de

informações precisas sobre operações logísticas e status de produtos, fator esse cada vez mais esperado pelo cliente.

Sendo essa pesquisa voltada a gestão administrativa da logística no âmbito da saúde tendo como produto logístico uma pessoa, que passa por um processo de atendimento, esse podendo ser visto como um processo composto por atividades logísticas se faz necessário a oferta de um serviço com um alto grau de desempenho como é ressaltado na seção posterior.

## **INDICADORES DE DESEMPENHO LOGÍSTICO (KPI)**

Segundo Oliveira (2009, p.02 apud CONTRIM; MACHADO, 2011, p. 05) indicador “é o parâmetro que medirá a diferença entre uma situação desejada e a situação atual, ou seja, ele indicará um problema. O indicador permite quantificar um processo”.

Razzoline Filho (2011) define desempenho de um serviço ou de um produto como um conjunto específico de atributos que permitem o alcance do objetivo pelo qual foi criado, e consequentemente a venda. Desempenho é o aglomerado de características que viabilizam a atuação de um determinado sistema. Uma medida ou indicador é um método de avaliar o desempenho em uma área específica, e de posteriormente corrigir os desvios observados, com intuito de alcançar os objetivos organizacionais.

De acordo com Neves (2009 apud POVOA, 2013) uma gestão gerida por indicadores de desempenho é o primeiro passo para obtenção de um desempenho positivo e uma melhoria contínua. Pois o que não possui medições não se pode gerenciar, e a falta de gerenciamento barra a melhoria, o não desenvolvimento constante resulta o fim da organização.

A tabela 2 traz o resultado de uma pesquisa referente aos indicadores de desempenho mais utilizados na Logística empresarial.

**Tabela 2:** Indicadores Logísticos mais comuns

<b>INDICADOR</b>	<b>% DE CLIENTES QUE USAM O INDICADOR</b>	<b>% DE CLIENTES QUE O RECONHECEM COMO MUITO IMPORTANTE</b>
<b>Entregas 100% no prazo</b>	86	91
<b>Preenchimento 100% nas ordens de venda</b>	75	88
<b>Acuracidade das Faturas (faturas sem erros)</b>	69	77
<b>Performance no cumprimento dos prazos de entrega</b>	66	82
<b>Tempo de atendimento da ordem de venda</b>	63	78
<b>Excessos de Estoque / Pedidos pendentes (falta de estoque)</b>	62	84
<b>Quantidades entregues a mais ou a</b>	61	73

<b>menos / Danos nas entregas</b>		
<b>Itens de ordens de venda 100% atendidos</b>	55	84
<b>Devoluções e Reentregas</b>	44	63
<b>Custo de Frete</b>	44	68
<b>Tempo de resposta a consulta</b>	36	63
<b>Preenchimento de caixas / embalagens</b>	32	77

Fonte: Keeping Score (apud SILVA, 2008).

Desse modo, como cita Silva (2008) antes da definição de quais indicadores serão usados, é importante o gestor ter conhecimento das expectativas e necessidades que os clientes almejam e precisam, permitindo assim a mensuração do desempenho.

As necessidades desses clientes podem ir além de seus desejos de consumo, materiais comerciáveis ou essenciais a sua subsistência. Podendo vir como um serviço não esperado, delicado e com um agravante como, por exemplo, um serviço de atendimento emergencial de saúde.

## **SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) é uma atividade de atendimento médico brasileiro, empregado em casos de emergência. Foi concebido na França, no ano de 1986 como Service d'Aide Médicale d'Urgence — com a mesma sigla "SAMU". A implantação do primeiro SAMU no Brasil foi na cidade de Campinas, por meio do médico coordenador José Roberto Hansen. O SAMU atendeu, no ano de 2005, 64.131 ocorrências, divididas entre si, sendo 21.722 com envio de ambulância e 42.409 com triagem médica para envio de transporte. O SAMU é um serviço administrado pela Prefeitura, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, tendo como parceria o Ministério da Saúde. Podendo ser acionado pelo telefone 192, atende a três finalidades: atendimento para ocorrências clínicas, assistência no sistema de vagas de urgência e emergência em hospitais secundários e terciários por uma central 24h e instrução em urgência e emergência (BRASIL, 2016 a).

BRASIL (2014 b) no Portal da Saúde traz como finalidade do SAMU: “Chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras, que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo a morte”.

Refere-se então a um serviço pré-hospitalar, com intuito de oferecer às vítimas (para este trabalho esse termo será associado ao produto logístico, neste caso o ser humano) os recursos que elas precisam com maior rapidez possível. O serviço do SAMU 192 é gratuito, funcionando 24 horas, acionado pelo número “192”, fazendo prestações de orientações ou encaminhando veículos

com uma equipe capacitada de médicos, auxiliares de enfermagem, enfermeiros e condutores socorristas (BRASIL, 2016 b).

Deve-se acionar o SAMU 192, momentos esses nos mais diversos casos como: ocorrência de maus tratos, problemas cardiorrespiratórios, intoxicação exógena, afogamentos, choque elétrico, crises hipertensivas, tentativas de suicídio, acidentes com produtos perigosos, no acontecimento de queimaduras graves, nos trabalhos de parto onde haja risco de morte da mãe ou do feto e quando houver acidentes/traumas com vítimas (BRASIL, 2016 b).

De acordo com o Art.10 do decreto nº 15.676 de 31 de maio de 2005 no âmbito do Município do Salvador, o sistema SAMU 192 será avaliado atentando-se os seguintes indicadores de desempenho:

- I - o tempo médio de resposta entre a chamada e a chegada da equipe no local da ocorrência;
- II - tempo médio decorrido no local da ocorrência;
- III - tempo médio de transporte até a unidade de referência;
- IV - tempo médio decorrido entre a solicitação do serviço e a entrada do paciente na unidade de referência;
- V - taxa de mortalidade evitável e mortalidade geral no ambiente de atenção pré-hospitalar, com avaliação do desempenho segundo padrões de sobrevida e taxa de sequelas e seguimento no ambiente hospitalar;
- VI - mortalidade hospitalar imediata (nas 24 horas) dos pacientes transportados. (BRASIL, 2016 c).

Esses indicadores de desempenho dizem respeito ao atendimento do serviço móvel de urgência, fatores esses que afetam positivamente a performance do SAMU. A utilização desses indicadores colaboram na eficiência e eficácia organizacional, alavancando assim o desempenho.

## **METODOLOGIA**

Essa pesquisa caracteriza-se como descritiva, através de um estudo de caso, com abordagem qualitativa, tendo como método científico o hipotético dedutivo. Do ponto de vista de sua natureza a mesma classifica-se como básica, cuja fonte inicial se deu através de levantamento bibliográfico.

O método hipotético dedutivo surge a partir da dificuldade de se explicar determinado fenômeno, o conhecimento disponível não é suficiente. Na busca da resolução do conhecimento surgem as hipóteses que são formuladas e a fim de serem testadas surgem as deduções que são

testadas. Esse método procura a “verdade” (confirmar as hipóteses) ou “falsear” (tentar tornar falsas) as mesmas (CANZONIERI, 2010).

A pesquisa de natureza básica tem como objetivo gerar conhecimento que possua algum aproveitamento futuro, direcionada a solução de algum problema específico sem a preocupação direta com suas aplicações (GIL, 2002).

Ainda segundo o autor, o objetivo da pesquisa descritiva é delinear características, seja de um fenômeno ou uma determinada população. Podendo trazer uma nova visão da problemática abordada. E que a pesquisa definida como estudo de caso requer aprofundamento do estudo em questão, permitindo um amplo e detalhado conhecimento do objeto pesquisado.

Lakatos e Marconi (2009) explica que o método qualitativo atenta-se a analisar, com interpretações detalhadas, descrevendo comportamentos e investigações. Gil (2002) considera que essas informações não se traduzem em números e sim em palavras.

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já pronto composta principalmente de artigos científicos e livros. Permitindo ao investigador uma maior cobertura do fenômeno pesquisado, com mais riqueza do que aquela pesquisa feita em uma única e direta fonte (GIL, 2002).

O ambiente da pesquisa foi o SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgências) de Juazeiro do Norte-Ce, que segundo Ceará (2014), no Portal da prefeitura municipal de Juazeiro do Norte, foi inaugurado pelo prefeito Raimundo Antônio Macedo, pelo coordenador estadual do SAMU, cel. João Vasconcelos e o secretário de saúde Giovanni Sampaio no dia 01 de março de 2014.

O órgão tem na cidade cerca de 109 funcionários, entre médicos, técnicos e auxiliares em enfermagem, enfermeiros, motoristas socorristas e o setor administrativo.

Para o presente estudo foram entrevistados integrantes da equipe médica do SAMU de Juazeiro do Norte-CE, entre eles um médico, um enfermeiro, um técnico de enfermagem e um motorista socorrista.

Para a coleta de dados foi elaborado um roteiro de entrevista semi-estruturado, onde as entrevistas foram gravadas e posteriormente transcrita para análise.

Entrevista é um instrumento básico de coleta de dados, refere-se a uma conversa oral realizada entre duas pessoas, sendo uma delas o entrevistador e o outro o entrevistado. É um método que proporciona resultados satisfatórios e informações totalmente necessárias, pois tem como objetivo a compreensão das experiências e perspectivas das pessoas entrevistadas (LAKATOS; MARCONI, 2009).

A entrevista semi-estruturada demanda uma ampla agilidade da parte do entrevistador. Pois é um modelo de entrevista mais espontâneo do que a entrevista estruturada. Neste modelo o

entrevistador possui questões predefinidas, porém permitindo liberdade para pôr outras perguntas caso seja necessário no transcorrer da conversa. As perguntas pré-definidas são a base, portanto não determinam como a entrevista irá proceder. Não necessariamente existe uma ordem que se devem fazer as perguntas. Esse método de entrevista, por ser mais flexível permite que as questões sejam mais exploradas, mesmo que saia do “roteiro”. No entanto, a desvantagem dessa entrevista é a exigência da agilidade e experiência do entrevistador (PORTAL EDUCAÇÃO, 2015).

A análise dos dados obtidos na entrevista semi-estruturada foi submetida a uma apuração interpretativa, empregando-se a análise do discurso do sujeito coletivo (DSC) como meio de interpretação das informações coletadas.

O Discurso do Sujeito Coletivo ou DSC é um discurso síntese organizado com trechos de falas com sentido semelhante ou parecidos reunidos em um só discurso. O DSC é um método que tabula e organiza dados qualitativos, que resolve um grande empecilho da pesquisa qualitativa porque permite por meio de métodos ordenados e padronizados, reunir depoimentos sem reduzi-los a quantidades. Incide essencialmente em avaliar o material oral coletado em estudos que apresentam declarações como matéria prima, tirando de cada depoimento a ideia central ou ancoragens e as suas respectivas palavras-chave. Compondo assim um ou vários discursos-síntese (Os Discursos do Sujeito Coletivo). Constitui-se então de um procedimento de pesquisa qualitativa empregada para que uma coletividade fale como se fosse um único indivíduo (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003).

É importante mencionar que toda pesquisa foi norteada a partir da Resolução 510/16 de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que trata a respeito dos princípios e regulamentos de pesquisa com seres humanos, levando em consideração a autonomia, não maleficência, beneficência, justiça e equidade, destacando os direitos e deveres dos envolvidos na pesquisa (BRASIL, 2016 d).

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Tendo em vista o objetivo central desta investigação e o público alvo que foi analisado, fez-se necessário inicialmente explicar aos entrevistados os conceitos de indicadores de desempenho, nível de serviço logístico e como a administração e logística se relacionam com saúde.

A primeira questão analisada corresponde a percepção dos integrantes da equipe médica do SAMU a respeito da presença de indicadores de nível de serviço logístico na realização de seus procedimentos.

**Quadro 1.** Indicadores de nível de serviço logístico na realização dos procedimentos médicos do SAMU

Sujeito	Expressões chaves	Ideias centrais	Ancoragens
Técnico de	“Existe sim, desde o atendimento né? Existe	Existe um canal de	O bom canal de

<b>Enfermagem</b>	um canal de comunicação, o pessoal que está no atendimento do paciente passa o caso para o médico que vai regular, e vai ver a necessidade de qual ambulância vai ser enviada se é a básica ou avançada.”	comunicação.	comunicação integrado é essencial para um bom atendimento.
<b>Enfermeiro</b>	“Tempo resposta que é o deslocamento das viaturas do SAMU até o local do ocorrido, no máximo temos que sair daqui em dez segundos”	O tempo resposta que está relacionada com o deslocamento das viaturas.	A rapidez e agilidade é essencial.
<b>Médico</b>	“Tem algumas ocorrências que quando você vai para o local da cena não tem nada haver com as informações que foram passadas pra gente, aí se encaixa a clareza de informações, entre outras também.”	As informações passadas pelos clientes (Pacientes) não correspondem com a verdade.	Para o oferecimento de um alto nível do serviço prestado é necessário que a informação seja livre de erro.
<b>Motorista-socorrista</b>	“Sim, primeiro quando saímos a gente prepara o nosso psicológico, coloca o sinto de segurança, o EPI que é o equipamento de proteção individual...”	Preparo psicológico e segurança.	O uso dos EPIs é um indicador de desempenho que gera no cliente uma percepção positiva a cerca do serviço recebido, pois denota segurança.
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	Percebe-se vários indicadores de nível de serviço logístico no SAMU, como por exemplo, um canal de comunicação bem estruturado e interligado, pois existe um canal entre o pessoal que está no atendimento do paciente, que passa o caso para o médico que vai regular, e vai ver a necessidade de qual ambulância vai ser enviada se é a básica ou avançada. Durante esse processo surge outro indicador que é essencial: O tempo resposta, que é o deslocamento das viaturas do SAMU até o local do ocorrido. Outro parâmetro que se faz necessário para um alto grau de serviço é a clareza das informações, tem algumas ocorrências que quando você vai para o local da cena não tem nada haver com as informações que foram passadas pra gente. Mas antes mesmo de todo esse processo acontecer, nós preparamos o nosso psicológico e nos utilizamos dos equipamentos de proteção.		

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Ao se analisar os dados apresentados observa-se que não há variações na percepção da presença dos indicadores de desempenho de serviço logístico, mesmo que os entrevistados não tivessem conhecimentos dos termos referentes e associados a administração logística em suas falas percebe-se a presença de indicadores que medem o nível ou de desempenho de um processo. Pois as visões dos entrevistados acerca do que são indicadores estão totalmente alinhadas a definição que Oliveira (2009 apud CONTRIM; MACHADO, 2011) faz ao afirmar que indicador são critérios que avaliam situações, indicando um processo e permitindo quantificá-los em termos de qualidade. Embora seja um atendimento diferenciado, e que não seja uma área da gestão comumente observada, percebe-se a incidência de indicadores logísticos, ainda que não tenham sido percebidos como tais.

A segunda abordagem na entrevista foi inferir como a equipe médica vê em grau de importância a utilização de indicadores de nível de serviço como rapidez, disponibilidade, agilidade e tempo de deslocamento das viaturas na área de saúde.

**Quadro 2.** Importância a utilização de indicadores de nível de serviço na área de saúde

<b>Sujeito</b>	<b>Expressões chaves</b>	<b>Ideias centrais</b>	<b>Ancoragens</b>
<b>Técnico de Enfermagem</b>	“Com muita importância, isso são pontos que talvez por falta de minutos a pessoa pode salvar uma vida...”	Fatores que podem salvar uma vida.	A utilização de indicadores de nível de serviço como rapidez,

<b>Enfermeiro</b>	“A importância em relação a própria vida do paciente.”	Relaciona-se com a própria vida do paciente.	disponibilidade, agilidade e tempo de deslocamento das viaturas na área de saúde é de suma importância, pois está ligada ao tempo resposta que pode salvar uma vida.
<b>Médico</b>	“Isso é muito importante, principalmente para que tenhamos isso, aí você tem que dar o endereço completo e principalmente um ponto de referência (...).” “(...) para nos ajudar, contribuiria bastante principalmente no tempo resposta.”	Contribuição principalmente no tempo resposta.	
<b>Motorista-socorrista</b>	“É primordial, por conta que o no caso o tempo resposta é de suma importância para salvar uma vida, desde a ligação até o deslocamento e chegada ao local do acidente, e de lá à unidade referência.”	O tempo resposta é de suma importância para salvar uma vida.	
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	Eu vejo esses fatores como de suma importância no âmbito da saúde, porque em questão de minutos a pessoa pode salvar uma vida ou perde-la. Esses indicadores de desempenho como assim podemos chamar ajuda-nos como, por exemplo, no tempo resposta que é um requisito primordial. É necessário rapidez, disponibilidade, agilidade, planejamento do deslocamento das viaturas, desde a ligação até chegada ao local do acidente, e de lá à unidade referência.		

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Também nesse item houve consenso por parte dos entrevistados ao reconhecerem que tais indicadores bastantes utilizados na indústria ou comércio, também são aplicáveis e essenciais para o oferecimento de um serviço médico emergencial de alta qualidade. Nessa questão fica clara a compreensão dos entrevistados sobre a enorme importância dos indicadores de desempenho, e seu papel primordial em contribuir na tarefa de chegar o mais rápido ao paciente nos atendimentos de urgência e emergência, salvando assim diversas vidas. A utilização dos indicadores de nível de serviço é percebida pelos entrevistados como características que viabilizam a performance do atendimento do SAMU, característica essa já citada por Razzoline Filho (2011) no referencial dessa pesquisa, em que o desempenho de um serviço ou de um produto é um conjunto específico de atributos que permitem o alcance do objetivo pelo qual foi criado.

A terceira pergunta aos entrevistados buscou identificar se na opinião deles a utilização de indicadores de nível de serviço logístico poderia fazer com que o serviço do SAMU perdesse o seu foco, ou um se apropriava do outro em uma relação de contribuição ao bom andamento da operação. Obtiveram-se os resultados do quadro abaixo.

**Quadro 3.** Indicadores de nível de serviço logístico e o foco do SAMU

<b>Sujeito</b>	<b>Expressões chaves</b>	<b>Ideias centrais</b>	<b>Ancoragens</b>
<b>Técnico de Enfermagem</b>	“Não, pois sem esses serviços não teria como você fazer um atendimento ao paciente não, necessita disso.”	Sem esses serviços não teria como fazer atendimento ao paciente.	Só é possível a realização do serviço de atendimento do SAMU com a presença dos indicadores de desempenho.
<b>Enfermeiro</b>	“Não, pois ele colabora, até por conta... Um exemplo: às vezes a VIR (veículo de intervenção rápida) nossa fica “presa”, por conta que não tem maca no hospital, ou aqui quando acontecem outras ocorrências. Então é necessário rapidez e agilidade tanto da equipe em chegar na unidade, e tanto da unidade em si, e do médico do hospital e sua	É necessário rapidez e agilidade.	Os indicadores de desempenho colaboram para a execução das atividades médicas de urgência.

	equipe.”		
<b>Médico</b>	“Um depende do outro, porque todos se ajudam, um vai precisar do outro.”	Um depende do outro.	O SAMU depende dos indicadores de desempenho.
<b>Motorista-socorrista</b>	“Um faz parte do outro, eu acredito que um faz parte do outro porque a pessoa precisa de agilidade, com cuidado e segurança.”	Um faz parte do outro.	Os indicadores de desempenho estão agregados e fazem parte do modo protocolo de operação do SAMU.
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	Em minha opinião a utilização de indicadores de nível de serviço logístico não pode fazer com que o nosso serviço de SAMU perca seu foco, pois sem esses serviços não teria como você fazer um atendimento ao paciente, necessita dos indicadores. Para a realização de nossas atividades de atendimentos é necessário rapidez e agilidade tanto da equipe em chegar à unidade, e tanto da unidade em si, e do médico do hospital e sua equipe. Um depende do outro ou um faz parte do outro.		

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Mais uma vez percebem-se confirmações e convergências com relação à avaliação de um item discutido. Pois todos eles concordam que de certa forma os indicadores de desempenho fazem parte das atividades de atendimento ou são ferramentas utilizadas na realização dos procedimentos. O resultado encontrado no DSC, não poderia ser algo diferente, pois o próprio SAMU regulamentada pela Lei nº 6.729/2005 no âmbito do Município do Salvador, e de outras providências, normatiza que o sistema será avaliado, observando-se, dentre outros, indicadores de desempenho como: taxa de mortalidade evitável; o tempo médio de resposta entre a chamada e a chegada da equipe no local da ocorrência; tempo médio decorrido no local da ocorrência; tempo médio de transporte até a unidade de referência; entre outros.

Para o quarto questionamento buscou-se identificar a percepção da equipe médica do SAMU a respeito dos principais elementos ou atividades relacionadas a logística ou seus indicadores que podem afetar positivamente a percepção do cliente, a respeito do nível do serviço prestado. E qual entre eles o consumidor (para essa pesquisa o paciente) mais avalia como importante. Os resultados obtidos são relatados no quadro abaixo.

**Quadro 4.** Elementos relacionados a logística que podem afetar positivamente a percepção do cliente, a respeito do nível do serviço prestado

<b>Sujeito</b>	<b>Expressões chaves</b>	<b>Ideias centrais</b>	<b>Ancoragens</b>
<b>Técnico de Enfermagem</b>	“O que a gente escuta muito é que existe uma certa demora da ambulância ao local, mas aí a gente tem que ver N fatores. Juazeiro é uma cidade grande, com uma poluição ampla, e a quantidade de ambulância para a população eu acho que ainda não seja adequada (...). Então a maior reclamação da população seria a demora.”	A maior reclamação da população seria a demora.	O tempo resposta é maior o indicador de desempenho que afeta percepção do cliente, a respeito do nível do serviço prestado. É o que eles mais exigem, e mais reclamam.
<b>Enfermeiro</b>	“Eu acho que é a velocidade, o tempo resposta. Até mesmo aqui em Juazeiro é complicado o transito, muita gente ainda não respeita aí o tempo para chegar se prolonga.”	A velocidade, o tempo resposta.	
<b>Médico</b>	“Simplesmente o tempo resposta representa a rapidez de você está ali no local.”	Simplesmente o tempo resposta.	
<b>Motorista-socorrista</b>	“No atendimento, na abordagem e também se a gente pega um engarrafamento demora muito, as	Se a gente pega um	

	<p>“pessoas não sabem o motivo, às vezes a VIR (veículo de intervenção rápida) pode estar em outra ocorrência também.”</p>	engarrafamento demora muito.	
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	<p>O que escutamos com frequência é que existe certa demora da ambulância ao local, mas eles não sabem que existem vários fatores, por exemplo, Juazeiro é uma cidade grande, com uma poluição ampla, e acredito a quantidade de ambulância para a população ainda não seja adequada. E mesmo aqui em Juazeiro é complicado o trânsito, muita gente ainda não respeita aí o tempo para chegar se prolonga. E por outras vezes nossa VIR (Veículo de intervenção rápida) pode estar em outra ocorrência também. Então a maior reclamação da população é a demora.</p>		

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Novamente nessa questão não teve uma polarização das opiniões, sendo bem explícito que o fator tempo resposta é o maior indicador de qualidade utilizado como avaliação, pelos pacientes desse serviço de atendimento pré-hospitalar. O mesmo representa o intervalo de tempo entre o pedido de socorro até a chegada da equipe no local do acidente.

Sendo imprescindível a utilização das ferramentas logísticas para o alcance desse indicador, pois a mesma objetiva a disponibilização seja produtos ou serviços no momento e local onde são necessários, equivalendo-se nesse caso o produto logístico como o próprio paciente. (BOWERSOX; CLOSS, 2010).

Na quinta questão buscou-se investigar se existiam diferenças nas estratégias de atendimento utilizadas em unidades localizadas em regiões distintas pelo SAMU, ou se as orientações são as mesmas. Com intuito de perceber se os indicadores possivelmente existentes nessa unidade seriam as mesmas encontradas nas demais.

**Quadro 5.** Diferenças nas estratégias de atendimento utilizadas em unidades localizadas em regiões distintas do SAMU

Sujeito	Expressões chaves	Ideias centrais	Ancoragens
<b>Técnico de Enfermagem</b>	“Creio que não, é padrão, tem um protocolo que se segue desde a ligação à deixada do paciente em um hospital.”	É padrão.	Há um protocolo que começa ao atendimento até o fim do processo.
<b>Enfermeiro</b>	“O certo seria, a gente tem um protocolo para ser seguido, então todas as unidades devem cumprir.”	Tem um protocolo.	É obrigatório o seguimento das normas e procedimentos presentes no protocolo.
<b>Médico</b>	“É a mesma coisa, é a nível nacional, pois a gente segue um protocolo.”	É a mesma coisa.	Há uma uniformidade nas unidades do SAMU.
<b>Motorista-socorrista</b>	“O nosso protocolo seguimos como mandamos, se tem outra região que faz diferente isso eu não posso te explicar, porque eu não sei. Mas o protocolo do SAMU é um só.”	O protocolo do SAMU é um só.	Existe apenas um protocolo do SAMU.
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	<p>Creio que não, é padrão, tem um protocolo que se segue desde a ligação a etapa final que é quando deixamos o paciente em um hospital. É a mesma coisa, é a nível nacional, então todas as unidades devem se submeter às normas. O nosso protocolo seguimos como mandamos, se tem outra região que faz diferente isso eu não posso te explicar, porque eu não sei. Mas como já disse o protocolo do SAMU é um só.</p>		

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

De um modo geral, percebe-se pelas ancoragens e ideias centrais do quadro 5, que todo o processo de atendimento do SAMU é uniforme e que é seguido rigorosamente um protocolo, não

permitindo abertura a ações contrárias a forma de atender e realizar o procedimento médico aos pacientes.

O protocolo citado pelo sujeito coletivo é de nível nacional para intervenção médica do SAMU 192, que foram estabelecidos a partir do estudo de experiências nacionais e internacionais de desenvolvimento de protocolos, da análise da legislação brasileira que rege as atividades profissionais das diferentes categorias de trabalhadores envolvidos no processo e uma base científica recente sobre cada tema tratado no seu conteúdo. A elaboração de protocolos clínicos é internacionalmente adotada como uma ação eficaz para o progresso e aprimoramento de processos e resultados assistenciais e de gestão em saúde. Perante a presença do SAMU em todo o país, o protocolo afeta positivamente a qualidade ofertada. (BRASIL, 2016 e).

A fim de debater e analisar o posicionamento dos entrevistados colocando em cheque um dos indicadores de desempenho que se pode avaliar o SAMU, foi indagado ao público alvo da pesquisa se é correto mensurar o nível do serviço prestado pela taxa evitável e mortalidade geral no ambiente do atendimento pré-hospitalar.

**Quadro 6.** Mensuração do nível do serviço prestado pela taxa evitável de mortalidade geral no ambiente do atendimento pré-hospitalar

<b>Sujeito</b>	<b>Expressões chaves</b>	<b>Ideias centrais</b>	<b>Ancoragens</b>
<b>Técnico de Enfermagem</b>	“Tem como mensurar sim, porque no caso de um acidente o SAMU é o primeiro atendimento, que é essencial para a sobrevivência do paciente.”	Tem como mensurar sim.	É possível mensurar o nível do serviço prestado, porque nos casos de acidente o SAMU é o primeiro a fazer o atendimento e esse atendimento rápido é essencial para que o paciente sobreviva.
<b>Enfermeiro</b>	“Sim. desde que começou o serviço do SAMU aqui em Juazeiro do Norte, realmente vem diminuindo bastante o número de mortos.”	Grande diminuição no caso de mortes.	É possível mensurar pois a chegada do SAMU fez diminuir o número de mortes evitáveis.
<b>Médico</b>	“De certa forma sim, mas tem muitos casos que não é compatível com a vida, e a gente não pode fazer muita coisa.”	A avaliação se faz possível quando o caso é compatível com as chances do paciente.	Só pode-se avaliar o SAMU pela quantidade de mortes, se essas forem evitáveis.
<b>Motorista-socorrista</b>	“Pelo o que podemos evitar sim (...). Mas se estiver dentro do nosso alcance a gente salva.”		
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	Eu acredito que é possível mensurar sim, porque no caso de um acidente o SAMU é o primeiro atendimento, nosso serviço é essencial para a sobrevivência do paciente, pois chegamos com rapidez ao local da ocorrência. Essa afirmação se comprova pelo fato que desde que começou o serviço do SAMU aqui em Juazeiro do Norte, diminuiu bastante o número de mortos. Mas existem certos casos, por sua complexidade e gravidade que a gente não pode fazer muita coisa, caso esteja dentro do nosso alcance a gente salva.		

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Na fala dos entrevistados observou-se a preocupação da parte deles, de deixar de forma bem clara, que é possível quantificar o nível do serviço oferecido pela taxa evitável de morte, mas que deve-se levar em conta os casos graves, onde não se pode fazer muito pelo o paciente por conta do

estado delicado. O segmento do protocolo e a utilização dos indicadores não dão a certeza de que o paciente irá sobreviver, esses fatores facilitam, colaboram e aperfeiçoam e eficácia do processo. Observou-se também como é delicado se falar sobre esse tema, pois para lidar com mortes eminentes é necessário inteligência emocional e um preparo psicológico.

Sabe-se que existem diversos fatores que impedem o oferecimento de um alto nível do serviço ofertado, sejam esses fatores internos ou externos eles prejudicam e são uma barreira a satisfação do cliente. Dessa forma se fez necessário investigar quais as dificuldades encontradas pelo SAMU para se ofertar um serviço com alto nível de desempenho na Cidade de Juazeiro do Norte. Para melhor compreensão dos resultados da sétima questão elaborou-se o quadro abaixo.

**Quadro 7.** Dificuldades encontradas para oferecimento de um serviço com alto nível de desempenho

<b>Sujeito</b>	<b>Expressões chaves</b>	<b>Ideias centrais</b>	<b>Ancoragens</b>
<b>Técnico de Enfermagem</b>	“Recursos que ainda são escassos, estrutura física, material, o próprio recurso do município com a base. É muito pouco também o serviço de atendimento hospitalar por ter apenas dois: O regional e a UPA, que não comportam a população não.”	Recursos escassos, estrutura física, material, local para escoar os pacientes.	A falta de recursos, estrutura física, material e local para encaminhar os pacientes é uma barreira para o oferecimento de um serviço com maior qualidade.
<b>Enfermeiro</b>	“A colaboração da população na cena, eles as vezes ficam muito em cima, acontece bastante deles mexerem no paciente, o pessoal não tem tanta instrução em uma cidade considerada grande.”	Colaboração da população.	A população dificulta o nosso atendimento.
<b>Médico</b>	“Que as pessoas evitem trotes, o que mais que a gente precisa aqui no SAMU é que a população seja educada. Quando você deve chamar e pra quê se deve chamar. Eles mechem na vítima e muitas vezes nos acionam para algo que não é perfil do SAMU.”	Trotes e consciência por parte de população.	A população mal educada que passa trote e a falta de consciência de nos acionar quando não é preciso atrapalha nosso desempenho no tempo resposta.
<b>Motorista-socorrista</b>	“A população, estamos em uma ocorrência a sirene ligada, às vezes até com paciente, a gente pedindo passagem e às vezes eles não deixam, eles não tem consciência que é um transporte de urgência e emergência.”		A população deve compreender que o serviço do SAMU trata-se de urgência e emergência.
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	Existem várias dificuldades que encontramos para ofertar um serviço com alto nível de desempenho: Recursos que ainda são escassos; estrutura física; material; o próprio recurso do município com a base; a colaboração da população na cena, eles às vezes ficam muito em cima, mexem no paciente, passam trotes e muitas vezes nos acionam para algo que não é perfil do SAMU, se contar quando estamos em uma ocorrência com a sirene ligada, a gente pedindo passagem e às vezes eles não deixam, falta consciência que é um transporte de urgência e emergência. Depois do atendimento vem o problema do escoamento do paciente, o regional e a UPA não comportam a população.		

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

É interessante observar que um dos maiores empecilhos para o bom gerenciamento das atividades realizadas durante a operação é a população, sujeito pelo qual deveria ser a maior contribuinte para o melhor desenvolver do processo de atendimento médico, o segundo fator mais comentado por todos foi a falta de viaturas, pelo fato de só possuírem quatro delas, três unidade

básicas e uma unidade avançada, e também não ter para onde escoar os pacientes, pois o hospital regional do Cariri e a UPA 24h Limoeiro não são suficientes.

Na oitava e última abordagem deu-se espaço a pontos até agora não mencionados que merecem destaque por sua relevância, buscou-se extrair em poucas palavras a importância de fatores como: tempo de resposta, legibilidade no preenchimento das fichas, planejamento de deslocamento, o uso Sistemas de Informações (SI) no âmbito da saúde.

**Quadro 8.** Importância de fatores como: tempo de resposta, legibilidade no preenchimento das fichas, planejamento de deslocamento, e o uso Sistemas de Informações

<b>Sujeito</b>	<b>Expressões chaves</b>	<b>Ideias centrais</b>	<b>Ancoragens</b>
<b>Técnico de Enfermagem</b>	<p>“O tempo resposta no SAMU é essencial, primordial, pois uma vida em questão de minutos você perde.”</p> <p>“Legibilidade no preenchimento das fichas por conta que existe toda uma burocracia, também posterior é preciso dar uma informação rápida.”</p> <p>“O planejamento e deslocamento das viaturas fica de responsabilidade do condutor (...) um dos requisitos para a seleção era ser da cidade, por conhecer os trechos, os talhos a forma de chegar mais rápido.”</p> <p>“utilizamos um smartphone que a gente tem contato direto com a regulação, antigamente quando começou o SAMU a gente ligava 192 (...) Tem também o “Mobits” onde conseguimos ver onde a viatura está se deslocando com GPS (...)”.</p>	<p>Tempo resposta é primordial;</p> <p>Informações rápidas;</p> <p>Uma forma de chegar o mais rápido;</p> <p>tecnologia que colabora com o processo.</p>	<p>1 – O tempo resposta é essencial pois pode salvar uma vida.</p> <p>2 – A legibilidade no preenchimento das fichas permite informações livre de erros.</p> <p>3 – É necessário conhecimento do local de serviço para melhor atender.</p> <p>4 – Os sistemas e meios eletrônicos permitem informações rápidas e seguras.</p>
<b>Enfermeiro</b>	<p>“Trabalhamos tudo com sistema, o que existe de manual é o nosso livro de alguma intercorrência no ocorrer da ocorrência (...)”.</p>	<p>Informações sistematizadas.</p>	<p>Pouquíssimas informações são manuscritas.</p>
<b>Médico</b>	<p>“O tempo resposta dentro do SAMU é fundamental, é o que nos diferencia dos outros serviços, porque o primeiro atendimento quem tem que dá somos nós. O SAMU é um serviço de emergência não é isso?”</p>	<p>Diferencial dos demais serviços.</p>	<p>O tempo é fundamental em um serviço de urgência e emergência.</p>
<b>Motorista-socorrista</b>	<p>“A segurança da vítima no traslado do paciente até a unidade básica. (...) Os sistemas de informação ajudam muito, pois se precisar de algum dado rápido tudo está documentado.”</p>	<p>Segurança da vítima.</p>	<p>1 – A segurança da vítima sempre deve ser vista com um ponto importante.</p> <p>2 – A documentação por meio eletrônico gera agilidade.</p>
<b>Discurso do Sujeito coletivo</b>	<p>Vejo de suma importância todos esses fatores, principalmente o tempo resposta, pois ele é essencial, primordial, pois uma vida em questão de minutos você perde. Por isso ele nos diferencia dos outros serviços, porque o primeiro atendimento quem dá somos nós. Legibilidade no preenchimento das fichas é necessário por conta que existe toda uma burocracia posterior e é preciso dar uma informação rápida. Já o planejamento e deslocamento das viaturas são de responsabilidade do condutor até então um dos requisitos para a seleção era que o motorista candidato devia ser da cidade, por conhecer os trechos, os talhos a forma de chegar mais rápido. Sobre os nossos sistemas, eles nos ajudam muito, pois se precisar de algum dado rápido tudo está documentado. O que existe de manual é o nosso livro de alguma intercorrência no ocorrer da ocorrência. Utilizamos um smartphone que a gente tem contato direto com a regulação, antigamente quando começou o SAMU a gente ligava 192 as linhas ficavam congestionadas, agora não. Tem também o “Mobits” onde conseguimos ver onde a viatura está se deslocando com GPS. Todos esses fatores são importantes e necessários a segurança e bem estar da vítima.</p>		

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

O que os entrevistados deixam claro nesse ponto da pesquisa além da importância dos indicadores de nível de serviço logístico no SAMU, é que vários modos de operação presente no protocolo de ação do SAMU são atributos que podem ser avaliados por seu desempenho no processo. Fica claro isso pelo fato do pesquisador precisar citar tais indicadores para os entrevistados expressarem a importância dos mesmos.

Notou-se que os indicadores se tornam imprescindíveis a gestão operacional do SAMU, tendo em vista que é a partir deles que se faz possível o atingimento do seu objetivo e razão de ser. Neves (2009 apud POVOA, 2013) mencionam que uma gestão gerida por indicadores de desempenho é o primeiro passo para a melhoria contínua e obtenção de um desempenho positivo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Durante a realização dessa pesquisa, assumiu-se o desafio de buscar apresentar quais indicadores de serviço logístico (KPI's) são determinados pelo SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) na cidade de Juazeiro do Norte – CE. Obtendo-se como produto final um resultado satisfatório, pois chegou-se a conclusão que o SAMU utiliza-se de indicadores ou atributos que são facilmente capazes de avaliar o seu nível de desempenho, fatores como: Rapidez, disponibilidade, agilidade, planejamento de tempo de deslocamento das viaturas, tempo de resposta, legibilidade no preenchimento das fichas, o uso Tecnologia da Informação (TI), segurança dos clientes, clareza das informações, segurança. As etapas que antecedem e que foram de suma importância para obter as conclusões obtidas também foram cumpridas, que diziam respeito a compreensão do que é nível de serviço logístico KPI's (Indicadores de Desempenho Logístico), e as vantagens e benefícios do gerenciamento de KPI's em serviço de saúde.

A hipótese que foi validada referia-se a pressuposição que o SAMU de Juazeiro do Norte não tem no seu protocolo oficial, a utilização de indicadores de nível de serviço logístico propriamente com esses termos, mas em suas atividades diárias são exigidos tais atributos de caráter fundamental para a realização da operação.

Em relação a trabalhos futuros, no que diz respeito a continuidade ou desenvolvimento de pesquisas similares, orienta-se a investigação em um campo de pesquisa bem amplo, em unidades, regiões, populações e culturas diferentes, para que possa analisar de forma mais completa as especificidades do processo logístico dentro do SAMU, como estruturas e condições diferentes.

## **REFERÊNCIAS**

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial**. 5ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BOWERSOX, D. J. e CLOSS, D. J. **Logística empresarial**. Editora atlas, 2010.

BRASIL. DATASUS. **SAMU**. Disponível em: <<http://datasus.saude.gov.br/projetos/52-samu>> Acesso em: 10 mai. 2016 a.

BRASIL. Portal da Saúde. **O que é o SAMU 192**. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/secretarias/951-sas-raiz/dahu-raiz/forca-nacional-do-sus/12-forca-nacional-do-sus/13407-servico-de-atendimento-movel-de-urgencia-samu-192>>. Acesso em: 10 mai. 2016 b.

BRASIL. **Decreto nº 15.676/2005**: Regulamenta o Serviço de Atendimento Móvel de Urgências - SAMU 192, criado pela Lei nº 6.729/2005 no âmbito do Município do Salvador, e dá outras providências. DOM,31/05/2005. Disponível em: <[http://www.gestaopublica.salvador.ba.gov.br/cadastro\\_organizacional/documentos/sms\\_samu.pdf](http://www.gestaopublica.salvador.ba.gov.br/cadastro_organizacional/documentos/sms_samu.pdf)> Acesso em: 12 abr. 2016 c.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html)> Acesso em: 10 mai. 2016 d.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Protocolos de Intervenção para o SAMU 192: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência**. 2014 Disponível em: <[file:///C:/Users/computador/Downloads/PROTOCOLO%20DE%20SUPORTE%20BASICO%20DE%20VIDA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/computador/Downloads/PROTOCOLO%20DE%20SUPORTE%20BASICO%20DE%20VIDA%20(1).pdf)> Acesso em: 10 mai. 2016 e.

CANZONIERI, A.M. **Metodologia da pesquisa qualitativa na saúde**. Petrópolis: Vozes, 2010.

CEÁRA. Prefeitura municipal de Juazeiro do Norte. **Raimundão inaugura SAMU Cariri em Juazeiro do Norte**. Disponível em: <<http://www.juazeiro.ce.gov.br/Imprensa/Noticias/2014-03-02-Raimundao-inaugura-Samu-Cariri-em-Juazeiro-do-Norte-802/>> Acesso em: 10 mai. 2016.

CONTRIM, Norma Quéssi Silva; MACHADO, Glaucia Rosalina. **Logística de distribuição: Um estudo do nível de serviço logístico em uma multinacional líder no segmento de produtos lácteos frescos (PLF)**. 2011. Disponível em: <<http://www.conhecer.org.br/enciclop/2011a/sociais/logistica.pdf>> Acesso em: 11 abr. 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2009.

LEFEVRE F; LEFEVRE AMC. **Pesquisa qualitativa levada a sério**. 2003. Disponível em: <[http://www.fsp.usp.br/~flefevre/Discorso\\_o\\_que\\_e.htm](http://www.fsp.usp.br/~flefevre/Discorso_o_que_e.htm)> 13 mai. 2016.

MENEZES, Tercio da Silva. **Planejamento logístico como ferramenta para o aprimoramento do nível de serviço: Um estudo de caso em uma empresa do ramo atacadista na cidade de Cruz das Almas -Ba**. 2012. Disponível em: <[http://www.adventista.edu.br/\\_imagens/pos\\_graduacao/files/Artigo%20Log%C3%ADstica%20-%20Tercio%20Menezes.pdf](http://www.adventista.edu.br/_imagens/pos_graduacao/files/Artigo%20Log%C3%ADstica%20-%20Tercio%20Menezes.pdf)> Acesso em: 10 mai. 2016.

NOGUEIRA, Amarildo. **LOGÍSTICA EMPRESARIAL: uma visão local com pensamento globalizado**. São Paulo: Atlas, 2012.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Entrevista semi-estruturada e suas características**. 2015. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/recursos-humanos/artigos/62328/entrevista-semi-estruturada-e-suas-caracteristicas#ixzz496LEk7kL>>. Acesso em: 13 mai. 2016.

POVOA, Barbara Batista. **Gestão de estoque: Os desafios dos itens de MRO e a importância dos indicadores de performance**. 2013. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013\\_TN\\_STP\\_183\\_043\\_21878.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_TN_STP_183_043_21878.pdf)> Acesso em: 10 mai. 2016.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: 3. ed.** São Paulo: Atlas, 2004.

RAZZOLINI FILHO, Edelvino. **Logística: Evolução na administração - desempenho e flexibilidade**. Curitiba: Juruá, 2011.

SILVA, Carlos Alberto Vicente; MUSETTI, Marcel Andreotti. **Logísticas militar e empresarial: Uma abordagem reflexiva**. 2003. Disponível em: <<https://goo.gl/IZ1I0R>> Acesso em: 10 mai. 2016.

SILVA, Liliane Sena. **Nível de serviço logístico: Estudo de caso em uma empresa de bebidas da Paraíba**. 2008. Disponível em: <[http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/disciplinas/495\\_p20090334\\_enegep\\_nivel\\_de\\_servico\\_logistico.pdf](http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/disciplinas/495_p20090334_enegep_nivel_de_servico_logistico.pdf)> Acesso em: 12 abr. 2016.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

---

Recebido em: 17 de Novembro de 2017

Aceito em: 12 de Dezembro de 2017

<sup>1</sup>Discente do curso de Administração do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio (UNILEÃO). E-mail: [izaiasdossantosferreira@gmail.com](mailto:izaiasdossantosferreira@gmail.com)

<sup>2</sup>Docente do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (UNILEÃO). Especialista em Logística Empresarial, Orientadora de Graduação e Pós Graduação da Faculdade Vale do Salgado (FVS) e UNILEÃO. E-mail: [alyneleite@leaosmpaio.edu.br](mailto:alyneleite@leaosmpaio.edu.br)