

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA – TURMA IX

RICARDO RUSCHEL

**ANÁLISE DE CUSTOS DAS LIGAÇÕES EFICIENTES E
INEFICIENTES NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIAS 192 DO SUDOESTE DO PARANÁ**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

PATO BRANCO

2014

RICARDO RUSCHEL

**ANÁLISE DE CUSTOS DAS LIGAÇÕES EFICIENTES E
INEFICIENTES NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE
URGÊNCIAS 192 DO SUDOESTE DO PARANÁ**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Contábil e Financeira, do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – Câmpus de Pato Branco

Orientador Prof. Dr. Luiz Fernande Casagrande

PATO BRANCO

2014



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Pato Branco
Departamento de Ciências Contábeis
Bacharelado em Ciências Contábeis



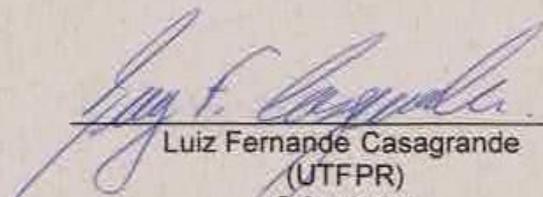
TERMO DE APROVAÇÃO
ANÁLISE DE CUSTOS DAS LIGAÇÕES COM TROTOS NO SAMU 192 DO
SUDOESTE DO PARANÁ

Revisão da estrutura do Modelo de Avaliação da IX Turma de
Especialização em Gestão Contábil e Financeira
da UTFPR – Câmpus Pato Branco

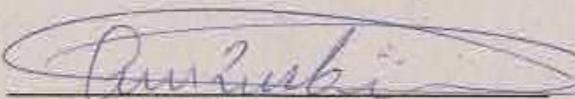
Nome do aluno(a): **Ricardo Ruschel**

Este trabalho de conclusão de curso foi apresentado às 19:30 horas no dia 19 de fevereiro de dois mil e catorze como requisito parcial para obtenção do título de **ESPECIALISTA EM GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA**, do Departamento de Ciências Contábeis – DACON, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após a deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho

APROVADO


Luiz Fernando Casagrande
(UTFPR)
Orientador


Sandro César Bortoluzzi
(UTFPR)


Oldair Roberto Giasson
(UTFPR)

“O que importa na vida não é o simples fato de ter vivido. A diferença que fizemos na vida dos outros que vai determinar a importância da vida que conduzimos”.

Nelson Mandela

AGRADECIMENTOS

Agradecer primeiramente a Deus, por ter dado a oportunidade de iniciar e concluir esse trabalho.

Agradecer aos meus familiares, que souberam compreender a minha ausência, me incentivaram e fortaleceram para que pudesse alcançar o objetivo.

Agradecer a todos os professores do curso de Pós-Graduação em Gestão Contábil e Financeira da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR *Campus* Pato-Branco, que com competência e disposição souberam conduzir as aulas de modo a nos mostrar os caminhos para nos tornar excelentes profissionais.

Agradecer o Consórcio Intermunicipal da Rede de Urgências do Sudoeste do Paraná – CIRUSPAR, na pessoa de seu presidente, Sr. Luiz Fernando Bandeira e a sua Coordenadora Geral, Sra. Kelly Cristina Custódio dos Santos, que me proporcionaram efetuar este trabalho e nos permitiu aplicar nosso conhecimento acadêmico em prática.

Agradecer em especial ao Professor Doutor Luiz Fernando Casagrande, que como professor orientador acreditou em nosso trabalho e não mediu esforços para que vencêssemos os desafios, e realizássemos um trabalho de qualidade.

A alguns amigos de turma que sempre estiveram ao meu lado em todos os momentos. Embora ocorressem alguns desacertos a amizade verdadeira sempre prevaleceu.

RESUMO

RUSCHEL, Ricardo. Análise de Custos das Ligações Eficientes e Ineficientes no Serviço de Atendimento Móvel de Urgências 192 do Sudoeste do Paraná. 2014. 34 páginas. Trabalho de conclusão de curso da Especialização em Gestão Contábil e Financeira. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2014.

Em razão da competitividade existente no mercado atual, a Contabilidade de Custos assume uma importância fundamental para as empresas auxiliando na tomada de decisões. Através da mesma, foi possível identificar os custos e gastos com produtos e serviços e analisá-los de forma mais confiável e segura para a empresa. Este trabalho visou a aplicação das ferramentas contábeis em relação aos gastos e custos dos serviços com os trotes e demais ligações ineficientes, também buscou a aplicação dessa técnica através de Pesquisa Bibliográfica e Estudo de Caso em uma empresa do ramo de atendimento móvel pré-hospitalar de emergências. O objetivo geral do trabalho foi identificar os gastos e analisá-los referente aos atendimentos eficientes e atendimentos ineficientes dos atendimentos prestados pelo SAMU 192 do Sudoeste do Paraná no período de 7 meses e comparando o impacto tanto no desempenho no processo de gestão quanto em seu gasto total efetivo. Para alcançar os objetivos foi necessário um acompanhamento de todos os relatórios contábeis, relatórios de atendimentos e planilhas de controles existentes na empresa para posteriormente analisá-los. Com conclusão da pesquisa, evidenciou-se que os gastos com ligações ineficientes tem um impacto considerável nos gastos do serviço, pois não ocorria a separação dos gastos e alocavam no custos no serviço. Trazendo assim, o real custo do atendimento aos gestores, possibilitando desta maneira uma nova abordagem perante a conduta a ser tomada mediante a essas ligações ineficientes.

Palavras-chave: Contabilidade de Custos, Pesquisa Bibliográfica, Estudo de Caso, Emergências.

ABSTRACT

RUSCHEL, Ricardo. Cost Analysis of Efficient and Inefficient Connections in Mobile Service Emergency 192 Southwest of Paraná. 2014. 34 pages. Work of completion of the Specialization in Accounting and Financial Management. Federal Technological University of Paraná, Pato Branco, 2014.

On account of the competitiveness in the current market , Cost Accounting is of paramount importance for companies aiding in decision making . Through it, we could identify the costs and expenses products and services and analyzes them more reliably and safely for the company . This work aimed at applying accounting tools regarding expenditures and costs of services hazing and other inefficient connections , also sought to apply this technique through Bibliographical Survey and Case Study on a branch company of mobile prehospital care of emergencies . The overall objective of this study was to identify the expenditures and analyzes them regarding the efficient and inefficient care attendances of care provided by SAMU 192 Southwest of Paraná in the period of 7 months and comparing the impact on both the performance management process and in its spending total workforce. To achieve the goals we needed a monitoring of all financial reports, attendance sheets and existing controls at the company to further analyze them . With conclusion of the research , it became clear that spending on inefficient connections have a considerable impact on costs of the service , the separation did not occur because of the expenses and costs alocavam in the service. Thus bringing the actual cost of care managers , thus enabling a new approach towards the action to be taken by these inefficient links.

Keywords: Cost Accounting, Bibliographical Survey, Case Study, Emergencies.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Gastos/Custos total do Serviço	22
Quadro 2 - Relatório de tipos de ligações x ocorrências.....	24
Quadro 3 – Relatório de custos.....	26
Quadro 4 – Relatório de atendimento por ambulância.....	27
Quadro 5 – Separação das chamadas em Ineficientes eficientes.....	28
Quadro 6 – Comparação gasto total com chamadas Ineficientes e Eficientes.....	29

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Tema e Problema.....	10
1.2 Objetivos.....	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos específicos	11
1.3 Justificativa	11
1.4 Metodologia	12
1.4.1 Pesquisas Bibliográficas	12
1.4.2 Estudo de caso	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 Principais conceitos e definições de custos.....	14
2.2 Sistemas de custeio.....	17
2.2.1 Custeio ABC (Custeio Baseado em Atividades).....	17
2.2.2 Custeio Ideal	18
2.2.2.1 Custos Eficientes.....	19
2.2.2.2 Custos Ineficientes	19
2.3 Serviços de emergência no Brasil	19
3 ESTUDO DE CASO	21
3.1 O Consórcio Intermunicipal de Urgências do Sudoeste do Paraná -CIRUSPAR	21
3.3 Análise dos dados	28
3.4 Considerações sobre o estudo	29
4 CONCLUSÃO	31
REFERÊNCIAS.....	33

1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgências (SAMU 192) no Sudoeste do Paraná iniciou suas atividades no dia 21 de fevereiro de 2013, tendo seu principal objetivo realizar a coordenação, a regulação e a supervisão médica, direta ou à distância, de todos os atendimentos pré-hospitalares; realizar o atendimento medicopré-hospitalar de urgência, tanto em casos de traumas como em situações clínicas, prestando os cuidados médicos de urgência apropriados ao estado de saúde do cidadão.

Quando se faz necessário transportar o cidadão com segurança e com o acompanhamento de profissionais do sistema até o ambulatório hospitalar; participar dos planos de organização de socorros em caso de desastres ou eventos com múltiplas vítimas, tipo acidente aéreo, ferroviário, inundações, terremotos, explosões, intoxicações coletivas, acidentes químicos ou de radiações ionizantes e demais situações de catástrofes (SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA, 2013).

É um serviço financiado pela União, Estado e Municípios. De 01 março de 2013 a 30 de setembro de 2013 o SAMU do Sudoeste recebeu 30.923 ligações, para diversos tipos de ocorrências. Atualmente dispões de 295 funcionários no Sudoeste do Paraná (CIRUSPAR, 2013).

Frequentemente o SAMU é alvo de trotes telefônicos, o que causa aumento nos custos operacionais. E também ineficiência no atendimento em casos onde a ambulância se desloca até o local onde a pessoa que informou a ocorrência e somente ao chegar ao local os atendentes constataam que foi uma ligação falsa.

1.1 Tema e Problema

O SAMU presta à população do Sudoeste do Paraná, o Suporte de Atendimento Móvel de Urgências (SAMU 192), e das muitas dificuldades em atendimentos, em razão de ligações ineficientes (os chamados trotes), levanta-se o seguinte problema: como identificar os gastos com atendimentos eficientes e com os

atendimentos ineficientes? E realizar assim, uma análise do impacto tanto no processo de gestão quanto em seu gasto total efetivo.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar os gastos dos atendimentos prestados pelo SAMU 192 do Sudoeste do Paraná e analisa-los referente aos atendimentos eficientes e atendimentos ineficientes, e os impactos tanto no processo de gestão quanto em seu gasto total efetivo.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar os principais conceitos e ferramentas para análise de custos que possam ser aplicados na pesquisa;
- b) Elaborar um diagnóstico detalhado dos gastos do SAMU no período de 01/03/2013 a 30/09/2013;
- c) Separar os gastos entre eficientes e ineficientes para avaliar o impacto econômico no desempenho do serviço e no processo de gestão.
- d) Levantar formas de resolver ou minimizar o problema dos trotes.

1.3 Justificativa

O tema abordado tem real importância tanto para o SAMU 192 quanto para a população, pois serve para demonstrar e conscientizar os mesmos quanto este serviço é de extrema importância, cujos desperdícios registrados tais como os trotes (chamadas falsas) podem prejudicar significativamente o desempenho do serviço de emergência.

No cenário brasileiro, as pesquisas apontam que variam de 10% a 30%, (PORTAL DA SAÚDE, 2013) as chamadas ineficientes como os trotes. Estas informações não podem ser precisas, pois a rede SAMU 192 no Brasil está em implantação no âmbito intermunicipal e antes eram apenas municipais. O SAMU é um projeto à nível de Brasil, para tentar diminuir o tempo de atendimento, qualidade e sem deixar sequelas posteriormente ao paciente que utilizou o sistema.

1.4 Metodologia

Nesse tópico serão apresentadas: a tipologia desta pesquisa e os procedimentos metodológicos utilizados para embasar e desenvolver este trabalho.

Toda a pesquisa é um aprofundamento real e objetivo sobre determinado assunto. Segundo Gil (1996, p. 19), pode-se ainda definir pesquisa, como:

Procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente racionada ao problema.

Os procedimentos desenvolvidos neste trabalho foram: as teorias de Pesquisa Bibliográfica e Estudo de Caso.

1.4.1 Pesquisas Bibliográficas

A pesquisa bibliográfica é o ato de adquirir conhecimento, de efetuar pesquisas sobre determinado assunto em matéria já escrito, divulgado. Segundo Lakatos (1983, p. 44) pesquisa bibliográfica “é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi descrito sobre determinado assunto”.

1.4.2 Estudo de caso

Para estruturar este presente trabalho foi utilizado a técnica de estudo de caso, que segundo Gil (1999, p. 72), “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados”.

De acordo com Silva, Morozini (2005, p. 40) estudo de caso é:

Um método de estudo intensivo, profundo e exaustivo. É levada em consideração, principalmente, a compreensão, como um todo do assunto investigado. Todos os aspectos do caso são investigados. Devemos, na utilização desse método, analisar a abrangência da pesquisa, pois dependendo do volume de informações e situações teremos que delimitar nosso objeto de estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão apresentados os principais conceitos e definições. Para tanto, buscou-se referências em literatura clássica, bem como artigos periódicos e congressos através de uma busca de palavras-chave em bancos de dados a respeito do tema. Porém em relação ao estudo de custos no SAMU 192, não foi encontrado nenhum resultado específico entre os pesquisados. No entanto, foram encontrados artigos com relação à parte operacional (atendimentos) do serviço como: “Processo de trabalho no SAMU e humanização do SUS do ponto de vista da atividade humana” de autoria de (TRAJANO e CUNHA, 2011), e “Simulação do fluxo operacional do serviço de atendimento pré-hospitalar realizado pelo GSE/SAMU no município de Rio de Janeiro” dissertação de Mestrado (OLIVEIRA, 2012).

2.1 Principais conceitos e definições de custos

A Contabilidade de Custos atualmente é fundamental e indispensável em qualquer ramo de atividade. Mudou seu conceito de ser apenas uma ferramenta utilizada na avaliação e controle de estoques, e passou a ser uma ferramenta gerencial de planejamento e controle para tomada de decisões. Seu principal objetivo é a coleta de dados da instituição, para lapidar essas informações e transformá-las em informações úteis.

Para Martins (2006, p. 21) com o “crescimento das empresas, o consequente aumento da distância entre administrador e ativos, e pessoas administradas, passou a Contabilidade de Custos a ser encarada como uma eficiente forma de auxílio do desempenho dessa nova missão, a gerencial”.

Bornia (2008, p. 36) diz que “a Contabilidade de Custos passou a desempenhar um papel importante como sistema de informações gerenciais, obtendo lugar de destaque nas empresas”.

Segundo Leone (2000, p. 19) Contabilidade de Custos é:

É o ramo da Contabilidade que se destina a produzir informações para os diversos níveis gerenciais de uma entidade, como auxílio as funções de determinação de desempenho, de planejamento e controle das operações e de tomada de decisões. A Contabilidade de Custos coleta, classifica e registra os dados operacionais das diversas atividades da entidade, denominados de dados internos, bem como, algumas vezes, coleta e organiza dados externos.

Para Horngren, Datar e Foster (2004, p. 2) definem a Contabilidade de Custos como sendo:

A atividade que fornece informações tanto para Contabilidade Gerencial quanto para a Financeira. Mede e relata informações financeiras e não financeiras relacionadas ao custo de aquisição à utilização de recursos em uma organização; inclui aquelas partes, tanto da contabilidade gerencial quanto da financeira, em que as informações de custos são coletadas e analisadas.

No entendimento de Lozecky (2009, p. 37) Contabilidade de Custos é o “ramo da Contabilidade que se dedica a apurar todos os gastos da empresa na sua busca do resultado”. Tentando satisfazer os objetivos de custeio para a Contabilidade Financeira e Gerencial, fornecendo informações de custeio, para se ter um melhor planejamento e controle nas tomadas de decisões.

O principal ponto de partida em Contabilidade de Custos é separar e estabelecer a diferenciação entre gasto, custo, despesa, investimento e perda.

Nesse sentido, o termo gasto é mais abrangente e representa todos os sacrifícios da empresa na geração de resultado, segundo Martins (2006, p. 24) gasto pode ser definido como “compra de produto ou serviço qualquer, que gera sacrifício financeiro para a entidade (desembolso), sacrifício representado por entrega ou promessa de entrega de ativos (normalmente dinheiro)”.

Já para Bornia (2008, p. 39) “gasto é o valor dos insumos adquiridos pela empresa, independentemente de terem sido utilizados ou não. Não é sinônimo de Desembolso, que é o ato do pagamento e que pode ocorrer em momento diferente do gasto”.

Os gastos, porém podem ser divididos em custos e despesas. Custo é aquele gasto, utilizado ou originado pela produção de um produto ou um serviço prestado. Para Martins (2006, p. 25) custo é “gasto relativo a bem ou serviço utilizado na produção de outros bens ou serviços”. Já segundo Bornia (2008, p. 39) custo é “o

valor dos insumos usados na fabricação dos produtos da empresa”. E citando alguns exemplos como: “materiais, trabalho humano, energia elétrica, máquinas e equipamentos, entre outros”. Em outras palavras Padoveze (1997, p. 214) diz que: custos são “os gastos relacionados aos produtos, posteriormente ativados quando os produtos objeto desses gastos forem gerados”.

Já o termo despesa representa os gastos incorridos direta ou indiretamente para obter resultado. Bornia (2008, p. 40) diz que despesa “é o valor dos insumos consumidos com o funcionamento da empresa e não identificados com a fabricação. São atividades fora do âmbito da fabricação. A despesa é geralmente dividida em administrativa, comercial e financeira”.

Para Martins (2006, p. 26) define que: “as despesas são itens que reduzem o Patrimônio Líquido e que têm essa característica de representar sacrifícios no processo de obtenção de receitas”. Marion (2006, p. 78) conceitua despesa dizendo que, “é todo sacrifício, todo esforço da empresa para obter Receita”.

Pode-se considerar Investimento como sendo sacrifícios ocasionados devido a compra de bens ou serviços que são estocados em Ativos da empresa. A definição de Investimento segundo Martins (2006, p. 25) é “gasto ativado em função de sua vida útil ou de benefícios atribuíveis a futuro(s) período(s)”. Já para Bornia (2008, p. 41) investimento é “o valor dos insumos adquiridos pela empresa não utilizados no período, mas que poderão ser empregados em períodos futuros”.

No entanto perdas que são bens ou serviços consumidos de forma anormal ao processo de produção. Para Bornia (2008, p. 41) “a perda normalmente é vista, na literatura contábil, como sendo o valor dos insumos consumidos de forma anormal. As perdas são separadas dos custos, não sendo incorporadas nos estoques”. Segundo Martins (2006, p. 26) “bem ou serviço consumidos de forma anormal e involuntária”. Porém, não pode ser confundido com despesa e nem com custo, por sua característica ser de anormalidade e involuntariedade não sendo um sacrifício feito com intenção de obter receita.

2.2 Sistemas de custeio

Para a Contabilidade de Custos o sistema de custeio é um dos principais fundamentos, pois está ligada à mensuração do custo do produto ou serviço. Padoveze (2000, p. 44) afirma que o método de custeio é: “como deve ser feito o custeio dos produtos. Pela adoção do método de custeio, é que definimos quais os custos devem fazer parte do custeio dos produtos”.

Segundo Bornia (2008, p. 51), a análise de um sistema de custos pode ser entendida por dois pontos de vista, “no primeiro analisamos se o tipo de informação gerada é adequado às necessidades da empresa e quais seriam as informações importantes que deveriam ser fornecidas”. Ressaltando que tem que ser analisada o objetivo do sistema, pois uma informação pode ser prestativa para um setor, mas pra outro pode não ser o necessário para se tomar decisões corretas. “No segundo ponto de vista levamos em consideração a parte operacional do mesmo, ou seja, como os dados são processados para a obtenção das informações”.

Já para Padoveze (2000, p. 44) o Sistema de Custeio ou Forma de Custeio que “está ligado à dimensão da unidade de mensuração e indica quais as opções de mensuração após adotado um método de custeio (baseado em custo real, custos esperados, padronizados etc.)”.

Bornia (2008, p. 52) conclui de forma geral que “o sistema de custos vai, primeiramente, decidir o que deve ser levado em consideração (qual informação é importante), para, em seguida, analisar como a informação será obtida (de que forma será feita a operacionalização do sistema)”.

No presente trabalho será utilizado o sistema de custeio ABC (Custeio Baseado em Atividades) e do Custeio Ideal.

2.2.1 Custeio ABC (Custeio Baseado em Atividades)

O método de custeio ABC (*Activity-Based Costing*) segundo Martins (2006, p. 87) “é um método de custeio que procura reduzir sensivelmente as distorções provocadas pelo rateio arbitrário dos custos indiretos”.

Já Bornia (2008, p. 121) comenta que “a ideia básica do ABC é tomar os custos das várias atividades da empresa e entender seu comportamento, encontrando bases que representam as relações entre os produtos e essas atividades”.

Nesse sentido Silva e Niyama (2011, p. 190) entendem que o custeio ABC “é um sistema de custeio que se assemelha ao método de custeio por absorção, porém, a forma de alocação dos gastos ocorre por meio de identificação das atividades significantes relacionadas ao objeto de custeio”.

Pode-se entender o ABC, como um custeio baseado em atividades de uma empresa para o desenvolvimento de um produto ou serviço, tendo como principal objetivo a redução dos custos, otimização dos desperdícios que possam ocorrer durante o processo e aperfeiçoar os lucros. Nesse caso, torna-se necessário a identificação dos setores dentro da organização para encontrar os respectivos custos e em seguida alocando-os aos produtos ou ao serviço prestado.

Bertó e Beulke (2005, p. 35) destacam a característica básica deste método sendo “a apropriação aos produtos, as mercadorias e aos serviços de todos os custos e despesas diretas possíveis, sejam elas fixas ou variáveis”.

Nesse sentido pode-se dizer que o ABC é teoricamente um sistema de custos que visa a quantificar as atividades realizadas por uma empresa, utilizando alguns direcionadores, para de forma mais realista alocar as despesas nos produtos e serviços.

2.2.2 Custeio Ideal

O Custeio Ideal é a diferenciação dos outros métodos de custeio, pois os custos relacionados com a produção ou serviço de forma ineficiente (desperdícios) não serão alocados ao produto ou serviço.

Segundo Bornia (2008, pg. 57) que define custeio ideal sendo “a separação entre custos e desperdícios, própria do custeio por absorção ideal, é fundamental para a mensuração dos desperdícios no processo produtivo, facilitando o controle dos mesmos”. O autor salienta ainda que “esse modelo de custeio se adapta à empresa que trabalha com processo de melhoria contínua”.

2.2.2.1 Custos Eficientes

Os custos eficientes são considerados aqueles que têm seu consumo normal durante o processo de produção ou serviço prestado. Segundo Beber et al (2004, p. 2195) “a perda normal que é admitida pela própria especificação do processo, a qual dentro do contexto técnico-econômico atual não pode ser recuperada”. Podendo ter como exemplo: tempo gasto com regulagem de máquinas e equipamentos, etc.

2.2.2.2 Custos Ineficientes

São considerados custos ineficientes aqueles que são consumidos de forma anormal. Beber et al (2004, p. 2195) considera que “perda anormal que não está prevista na especificação do processo, sobre a qual pode ser estabelecido um plano imediato de ação visando a sua eliminação”. Tendo como exemplo ociosidade, máquinas operando com velocidade reduzida, etc.

2.3 Serviços de emergência no Brasil

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) no Brasil teve seu início através de um acordo bilateral, entre o Brasil e a França, através de uma solicitação do Ministério da Saúde. Em 2003 foi criado e oficializado pelo Ministério da Saúde pelo decreto nº. 5.055, de 27 de abril de 2004.

Atualmente, o SAMU 192 é regido no Brasil pela Portaria 1.010 de 21 de maio de 2012. Possuindo outras Portarias relacionadas como: Portaria 2.971 de 08 de dezembro de 2008 e Portaria 804 de 28 de novembro de 2011.

O Brasil possui um total de 178 Centrais de Regulação das Urgências que regulam 2.528 municípios brasileiros, com uma cobertura populacional do SAMU

192 no Brasil é de 70,3%, o que equivale a mais de 134 milhões de pessoas (PORTAL DA SAÚDE, 2012).

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) tem por objetivo realizar o atendimento das urgências e emergências em qualquer lugar seja eles: vias públicas, locais de trabalho, residências entre outros locais do dia-a-dia.

Um atendimento começa quando a chamada (gratuita) é feita para o telefone 192. A ligação é atendida por técnicos em enfermagem que fazem uma triagem como: local onde a vítima está, em quais condições se encontra. Em seguida é transferida a ligação para um médico regulador, que faz o diagnóstico da situação e inicia o atendimento no mesmo instante, orientando o paciente, ou a pessoa que fez a chamada, sobre as primeiras ações.

Conforme a situação do paciente, o médico definirá qual a ambulância será enviada para o local. Se uma ambulância de suporte básico com um técnico de enfermagem e um condutor socorrista ou uma ambulância de suporte avançado UTI móvel, composta por um médico intervencionista, enfermeira e condutor socorrista. Ao mesmo tempo ele avisa sobre a emergência a um hospital público mais próximo ou que tenha a especialidade necessária naquela ocasião para que a rapidez do tratamento tenha continuidade.

O serviço tem seu funcionamento 24 horas por dia 7 dias da semana, com equipes de médicos reguladores e intervencionistas (reguladores são aqueles médicos que irão atender a ligação depois de feita a triagem pela técnica em enfermagem, e o intervencionista é o médico que irá na ambulância avançada UTI móvel no local da ocorrência) enfermeiros, técnicos em enfermagem e condutores socorristas, para atender as ocorrências de natureza traumática, clínica, pediátrica, cirúrgica, gineco-obstétrica e de saúde mental da população.

A seguir é apresentado o estudo de caso na empresa CIRUSPAR (SAMU 192).

3 ESTUDO DE CASO

O presente trabalho foi desenvolvido mediante a coleta de dados no setor administrativo do Consórcio Intermunicipal de Urgências do Sudoeste do Paraná – CIRUSPAR. Foram coletadas as informações de número de ligações telefônicas, atendimentos, trotes, regulações médicas entre outros são através do sistema utilizado pelo SAMU 192, já os custos e gastos com, manutenção do sistema, combustível, materiais médicos, folha de pagamento e encargos foram extraídos através de relatórios fornecidos pelos setores de Contabilidade, Coordenação de Almoxarifado e Frotas e Controle Interno.

3.1 O Consórcio Intermunicipal de Urgências do Sudoeste do Paraná -CIRUSPAR

O CIRUSPAR é um consórcio composto por 42 municípios do Sudoeste do Paraná. Sua sede atualmente é na cidade de Pato Branco e é dividida em administrativo, central de regulação e base do SAMU 192, tendo mais 9 bases descentralizadas nas seguintes Cidades: Chopinzinho, Coronel Vivida, Palmas, Realeza, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Clevelândia, Mangueirinha e Santo Antônio do Sudoeste.

Atualmente possui 295 funcionários, sendo eles subdivididos em diversas áreas como: Controle Interno, Coordenação Geral, Coordenação de Administração, Coordenação de Enfermagem e Coordenação Médica.

Conta com 16 ambulâncias para atender os 42 Municípios da Região Sudoeste unindo a 7º e 8º regionais de saúde do Estado do Paraná.

No que tange o ambiente de trabalho é uma forma de atendimento móvel de urgências, ou algum acidente, incêndio, terremoto, desmoronamento, entre outros sinistros que venham a ser causada a população em geral.

Por se tratar de um Consórcio de Direito Público, para adquirir qualquer material, tanto de consumo quando de manutenção tem que possuir um processo de licitatório, após esse procedimento é feito a solicitação do material/bem ou serviço para o setor de compras, que irá fazer a solicitação de empenho para o setor de contabilidade, após a chegada do material, bem ou serviço é feito a conferência, e liquidado o empenho para futuro pagamento.

O maior gasto/custo é com folha de pagamento como pode se ver na Quadro 01 a seguir:

GASTOS/CUSTOS	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro
TOTAL FOLHA DE PAGAMT. E ENCAR.	R\$ 1.052.784,29	R\$ 1.030.339,42	R\$ 1.078.046,28	R\$ 1.056.557,28	R\$ 1.083.971,06	R\$ 1.043.111,76	R\$ 1.069.080,37
MANUTENÇÃO DO SERVIÇO	R\$ 75.519,38	R\$ 114.478,91	R\$ 67.582,42	R\$ 83.381,28	R\$ 35.563,93	R\$ 136.752,02	R\$ 66.465,09
TOTAL DE GASTOS/CUSTOS	R\$ 1.128.303,67	R\$ 1.144.818,33	R\$ 1.145.628,70	R\$ 1.139.938,56	R\$ 1.119.534,99	R\$ 1.179.863,78	R\$ 1.135.545,46

Quadro 01 – Gastos/Custos total do Serviço

Fonte CIRUSPAR (2013)

Pode-se observar no Quadro 01, o gasto com folha de pagamento e encargos em uma média dos meses fica em torno 93% dos custos totais, por motivo de ser um serviço especialmente técnico e tem algumas variações por não ter a escala completa da equipe médica, assim acaba onerado a folha com as horas extras.

O orçamento anual para 2013 é estimado em torno de R\$ 14.798.512,08. Por se tratar de um Consórcio Público ele possui receita das três esferas do governo, por parte da União sendo R\$ 6.002.690,00, do Estado com R\$ 3.196.360,00 e os Municípios R\$ 5.599.462,08.

Os trabalhos da parte administrativa do consórcio se iniciaram no mês de junho de 2012 com os primeiros convocados do concurso público realizado. Posteriormente no dia 10 de setembro de 2012 foram convocados os colaboradores para a parte operacional dos atendimentos, sendo eles os Médicos, Enfermeiros, Técnicos em Enfermagem e Condutores Socorristas. Esses passaram por treinamento intensivo em atendimento pré-hospitalar, através de um convênio firmado com a Secretaria de Saúde do Estado do Paraná e com contrapartida do consórcio.

Após o treinamento começou a cobrança da parte dos prefeitos consorciados pra que o inicio dos serviços se iniciassem o quanto antes, pois a população estava

necessitando dos atendimentos, porém com muitas dificuldades para a compra de materiais para a os atendimentos, iniciou-se uma longa corrida para fazer as aquisições dos materiais necessários, muitos processos de dispensa de licitação, e algumas licitações iniciadas.

Após longo período de reuniões, discussões, em um curto espaço de tempo foi possível colocar em funcionamento o serviço. No dia 21 de fevereiro de 2013 foi implantado em toda a região Sudoeste do Paraná o SAMU, atendendo 42 Municípios pelo número 192.

Porém um fator importante a salientar é a inadimplência dos Municípios para com o CIRUSPAR, pois a dívida total dos do ano de 2012 que não foi paga o contrato de rateio soma-se R\$ 2.000.000,00.

Já ano de 2013 alguns Municípios continuaram inadimplentes perfazendo um total estimado de R\$ 250.000,00. Porém muitos dos Municípios que estavam inadimplentes no ano de 2012 conseguiram fazer novos acordos e parcelaram suas dívidas em até 40 vezes, acredita-se que um dos motivos da inadimplência foi devido a um período de transição de governo com muitas trocas de prefeitos.

Outro fator financeiro é os repasses do Estado do Paraná e do Governo Federal, ambos repassam os valores devidos para o SAMU 192 do Sudoeste do Paraná com até três meses de atraso, causando um enorme transtorno para o setor administrativo.

Com não pagamento dos Municípios ou atraso e grande incertezas dos repasses do Estado e da União, ocorre um desgaste do setor financeiro do CIRUSPAR. Existem gastos fixos e variáveis mensais tornando se difícil honrar com os compromissos e principalmente efetuar o pagamento da folha dos funcionários, e que por muitas vezes acaba por ter que comprometer outros pagamentos como de vários fornecedores para não comprometer outros setores.

3.2 Coleta dos dados

A coleta das informações de ligações telefônicas, trotes e orientações entre outras foram extraídas durante o período de 01 de março a 30 de setembro de 2013, junto a central de regulação do SAMU, na rua Olavo Bilac, bairro Bortot, na Cidade de Pato Branco, os dados foram retirados do sistema que o SAMU possui que foi cedido pelo Governo do Estado, que é um programa nacional da rede de urgências, e na parte administrativa dos gastos e custos foram tirados relatórios dos setores de Contabilidade, Coordenação de Almoxarifado e Frotas e Controle Interno.

Com auxílio da Central de Regulação do SAMU 192 do Sudoeste do Paraná, foi repassado o relatório de tipos de ligações mês a mês como pode ser visto no Quadro 02 a seguir:

Descrição	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Total	Percentual
Atendimentos	2.667	2.595	2.862	3.032	3.059	2.926	2.798	19.939	64%
Trotes	466	730	581	518	581	465	597	3.938	13%
Orientação	469	418	456	465	452	276	264	2.800	9%
Desistência	267	271	144	154	182	131	169	1.318	4%
Queda de Ligação	106	290	198	263	172	148	119	1.296	4%
Engano	69	38	68	87	82	98	92	534	2%
Orientação médica	120	97	71	63	104	65	79	599	2%
Transferência	31	24	24	33	43	41	40	236	1%
Administrativo	13	24	2	8	3	3	0	53	0,2%
Particular	10	21	33	43	30	32	21	190	1%
Transporte	7	2	3	0	1	2	0	15	0,05%
Serviço Social	1	0	1	1	0	1	1	5	0,02%
Total atendimentos	4.226	4.510	4.443	4.667	4.709	4.188	4.180	30.923	100%

Quadro 02 – Relatório de tipos de ligações x ocorrências

Fonte: Central de Regulação do SAMU 192, (2013)

No Quadro 02, pode ser analisado que após 30.923 ligações, o SAMU 192 pode prestar 19.939 atendimentos de diversos graus de complexidade, de casos clínicos até fraturas, acidentes entre outros. Porém com isso foi constatado que houve 3.938 ligações de pessoas que passaram trotes nos atendentes da Central de Regulação, desses trotes 40% foram deslocadas as ambulâncias até o local indicado pela pessoa que passou a informação, totalizando em números 1.580, atendimentos ineficientes, que nesse caso chegam ao local e não encontram vítima nenhuma.

Nesse sentido, deve ser analisada a questão de quando uma ambulância se desloca para atendimento, nesse caso ineficiente, outra pessoa pode estar realmente precisando de atendimento e acaba sendo prejudicada, tanto na hora de ligar para o 192, que irá estar ocupado com uma pessoa passando trote, e conseqüentemente a ambulância vai ser utilizada de forma errada, muitas vezes a pessoa que realmente está precisando dessa demora pode ser fatal, pois esse serviço é de extrema importância para a população.

Se comparar a questão das orientações com os trotes, se tem uma grande diferença, pois houve muito mais trotes e do que orientações que nesse caso é a regulação médica que acontece quando se tem uma emergência que o médico ao atender a ligação vai orientar a pessoa da melhor forma a proceder com a situação, sem precisar o deslocamento de alguma ambulância.

Já as outras informações apresentadas no Quadro 02, estão dentro da normalidade segundo os Coordenadores de Enfermagem e Médico, só eles salientaram que o serviço de transporte de pacientes está deixando o serviço um pouco comprometido, pois nesse caso o paciente está estável, desviando um pouco o foco do serviço do SAMU 192 que é para atender apenas urgências e emergências extremamente graves.

Na sequência tem-se o Quadro 03, que trata das informações administrativas dos custos/gastos do serviço em seus totais do dia 01 de março de 2013 a 30 de setembro de 2013.

Nesses 7 meses de funcionamento pode-se analisar os custos e gastos em seu total e por base descentralizada, nota-se que o serviço possui um custo mais elevado nas Cidades que tem o suporte avançado (UTI móvel), o motivo dessa diferença entre uma e outra base, é que o serviço na ambulância de suporte avançado depende de um profissional da área médica.

Cidades Bases		Unidades		Competência de 3/13 a 9/13		
				Total por Unidade	Total Geral	
1	PATO BRANCO	Sede do Consórcio		R\$	524.486,33	R\$ 3.805.284,36
			Central	R\$	1.894.283,78	
			Base	R\$	46.051,89	
		1	USA	R\$	980.344,75	
		1	USB - 1	R\$	181.213,30	
		1	USB - 2	R\$	178.492,36	
		1	Reserva USB - 3	R\$	411,94	
2	FRANCISCO BELTRÃO	1	Base	R\$	29.101,73	R\$ 1.372.949,67
		1	USA	R\$	986.299,79	
		1	USB - 1	R\$	180.197,85	
		1	USB - 2	R\$	177.226,31	
		1	Reserva USB - 3	R\$	123,99	
3	CHOPINZINHO		Base	R\$	31.692,97	R\$ 997.588,35
		1	USA	R\$	792.659,04	
		1	USB	R\$	173.236,35	
4	REALEZA		Base	R\$	28.687,32	R\$ 1.113.575,34
		1	USA	R\$	907.472,43	
		1	USB	R\$	177.415,58	
5	CLEVELÂNDIA		Base	R\$	28.569,50	R\$ 218.788,22
		1	USB	R\$	190.218,72	
6	PALMAS		Base	R\$	25.769,01	R\$ 200.103,95
		1	USB	R\$	174.334,94	
7	MANGUEIRINHA		Base	R\$	27.731,12	R\$ 217.282,37
		1	USB	R\$	189.551,24	
8	CORONEL VIVIDA		Base	R\$	28.432,47	R\$ 206.586,13
		1	USB	R\$	178.153,66	
9	DOIS VIZINHOS		Base	R\$	27.166,60	R\$ 202.797,38
		1	USB	R\$	175.630,78	
10	SANTO ANTONIO		Base	R\$	47.215,05	R\$ 196.171,09
		1	USB	R\$	148.956,04	
Total Despesa					8.531.126,84	
Siglas: USB - Unidade de Serviço Básico				USA - Unidade de Serviço Avançado		

Quadro 03 – Relatório de custos

Fonte: Coordenação de Almoxarifado e Frotas, Controle Interno, Contabilidade (2013).

Nesse sentido o Sudoeste do Paraná está com enorme carência de médicos, dispostos a salvar vidas no SAMU 192, como consequência disso acaba elevando os salários, esse é o principal motivo de alguns dias o serviço não dispor das equipes completas com médicos 24 horas no suporte avançado.

Foram coletados os dados a respeito de atendimento por ambulância.

Ambulância	ATENDIMENTOS						
	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Alfa1 Pato Branco	138	176	137	169	151	169	139
Bravo1 Pato Branco	378	496	419	415	369	376	338
Bravo2 Pato Branco	381	117	290	339	349	316	309
Alfa2 Francisco Beltrão	142	150	159	122	175	176	137
Bravo5 Francisco Beltrão	250	251	296	314	275	278	269
Bravo6 Francisco Beltrão	204	193	236	214	239	200	223
Alfa3 Chopinzinho	52	40	39	54	64	78	62
Bravo8 Chopinzinho	103	80	90	124	101	122	102
Alfa4 Realeza	86	101	90	86	118	102	104
Bravo11 Realeza	113	108	109	84	107	108	104
Bravo3 Clevelândia	128	117	140	140	149	127	75
Bravo4 Palmas	329	296	410	409	351	314	271
Bravo7 Dois vizinhos	118	235	204	260	258	165	192
Bravo9 Coronel Vivida	157	146	133	131	155	167	179
Bravo10 Mangueirinha	0	2	47	102	122	143	143
Bravo12 Santo Ant. Sudoeste	88	87	62	70	76	82	95
Bravo13 Pato Branco (Reserva)	0	0	0	0	0	0	56
Total	2.667	2.595	2.862	3.032	3.059	2.926	2.798

Quadro 04 – Relatório de atendimento por ambulância

Fonte: Central de Regulação do SAMU 192 (2013)

No Quadro 04 tem-se o número de atendimento por ambulância, nos meses de março a setembro de 2013, nota-se que as ambulâncias das cidades de Pato Branco e Francisco Beltrão são as que mais prestaram atendimento a população, mas não sendo todos os atendimentos necessariamente na própria cidade, mas em cidades circunvizinhas, que é o caso de Chopinzinho que muitas vezes atende ocorrências nas cidades de São João, Saudade do Iguaçu e Sulina.

As ambulâncias possuem uma numeração e são chamadas de Bravo as Unidades de Serviço Básico e Alfa para as ambulâncias de Unidade de Suporte Avançado esses termos são basicamente técnicos utilizados pelas equipes do setor operacional do SAMU 192.

Já a ambulância da cidade de Mangueirinha, por não ter ficado pronta a base na cidade estava prestando atendimento na cidade de Palmas, mas no início de setembro ela entrou em funcionamento. Essa medida foi tomada a fim dos colaboradores não ficassem parados e ao mesmo tempo pudessem seguir nos treinamentos que fazem de rotina.

3.3 Análise dos dados

Em vista de um grande número de ligações ineficientes, e o alto custo do serviço do SAMU 192, foram tabulados alguns dados que temos a seguir.

Chamadas Eficientes		Chamadas Ineficientes	
Atendimentos	19.939	Trotes	3.938
Orientações	2.800	Desistências	1.318
Orient. Médica	599	Queda de Ligação	1.296
Transferências	236	Engano	534
Administrativo	53	Particular	190
Suporte	15		
Serv. Social	5		
TOTAL	23.647	TOTAL	7.276

Quadro 05 – Separação das chamadas em Eficientes e Ineficientes

Fonte: Pesquisador

No Quadro 05 se tem discriminado exatamente a quantia de cada procedimento tanto ineficientes quanto eficientes que foi efetuado na Central de Regulação do SAMU 192 no período de março à setembro de 2013.

Nas chamadas ineficientes foram relacionadas não somente os chamados trotes, mas sim todas as ligações que por um motivo ou outro acabaram resultando em gasto de tempo do profissional que prestou o atendimento, que se observar as desistências, quedas de ligação, engano e particular somam-se 45,9% do total das chamadas ineficientes.

Com as chamadas eficientes, pode ser observado que os atendimentos com a ambulância no local é superior em relação as orientações e demais procedimentos chegando a um percentual de 84,4% do total de 23.647 chamadas eficientes, ficando consequentemente as orientações com 14,37% e os demais como transferências, administrativo, transporte e serviço social somam juntos 1,23% do total de chamadas eficientes.

A seguir tem-se o Quadro 06, que representa um comparativo dos gastos total do serviço dividido entre as chamadas Ineficientes e as Eficientes.

BASES	Total Gasto	Nº Chamadas	Nº Eficiente	Nº Ineficiente	Custo Eficiente	Custo Ineficiente
Pato Branco	R\$ 3.805.284,36	9.347	7.146	2.199	R\$ 2.909.139,89	R\$ 896.144,47
Francisco Beltrão	R\$ 1.372.949,67	6.989	5.344	1.644	R\$ 1.049.902,69	R\$ 323.046,98
Chopinzinho	R\$ 997.588,34	1.722	1.317	405	R\$ 762.861,67	R\$ 234.726,67
Realeza	R\$ 1.113.575,34	2.202	1.684	518	R\$ 851.557,61	R\$ 262.017,73
Clevelândia	R\$ 218.788,22	1.358	1.038	319	R\$ 167.308,64	R\$ 51.479,58
Palmas	R\$ 200.103,95	3.689	2.821	868	R\$ 153.020,67	R\$ 47.083,28
Mangueirinha	R\$ 217.282,37	866	662	204	R\$ 166.157,11	R\$ 51.125,26
Coronel Vivida	R\$ 206.586,13	1.654	1.265	389	R\$ 157.977,63	R\$ 48.608,50
Dois Vizinhos	R\$ 202.797,38	2.220	1.698	522	R\$ 155.080,35	R\$ 47.717,03
Santo Ant. Sudoeste	R\$ 196.171,09	876	671	206	R\$ 150.154,14	R\$ 46.016,95
TOTAL	R\$ 8.531.126,85	30.923	23.647	7.276	R\$ 6.523.160,40	R\$ 2.007.966,45

Quadro 06 – Comparação gasto total com chamadas Ineficientes e Eficientes

Fonte: Pesquisador

Ao analisar o Quadro 06, em relação ao gasto total com as chamadas ineficientes que chega a ter um percentual de 23,60% em relação ao gasto total do serviço do SAMU 192, porém 85% pode-se contar como perda normal do processo, está sendo contadas todas as ligações que foram atendidas via 192, segundo informações obtidas pelo Coordenador Médico, 15% das ligações são efetivamente deslocadas as ambulâncias representando um total em modo geral 4% do gasto total.

Visto à discrepância de valores da base da cidade de Pato Branco para com as demais cidades a justificativa se dá por que a Central de Regulação do serviço está localizada em Pato Branco. Pois conta com 2 médicos 24 horas por dias 7 dias da semana, sendo muitas vezes pago hora-extra para esse profissional visto que o Sudoeste do Paraná está carente de profissional médico e o SAMU 192 acaba sendo prejudicado, porque nesse caso o princípio do SAMU 192 é a equipe médica hospitalar.

3.4 Considerações sobre o estudo

Diante do que foi exposto neste trabalho foi observa-se que o principal gasto é com pessoal técnico como médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, e

condutores que integram as equipes nas ambulâncias, nesse sentido o SAMU 192 possui uma carência de médicos no que onera a folha de pagamento que aumenta as horas-extras.

Nesse sentido com o enorme custo para se ter um serviço do SAMU 192 do Sudoeste do Paraná com qualidade, nota-se que tem muitas pessoas que estão prejudicando esse sistema com os trotes ou outras ligações que acabam afetando o trabalho chegando a R\$ 301.194,97 no período estudado.

Gastos com manutenção de ambulâncias e móveis e utensílios médicos/hospitalares tem-se um controle bem específico e não impacta muito no custo do serviço, pois combustíveis, medicamentos só irão ser gastos se tiver atendimentos, caso contrario permanecerão em estoque.

Um fator muito importante que vale salientar é a inadimplência dos Municípios para com o CIRUSPAR, pois está afetando drasticamente. Pois com os atrasos nos pagamentos e os repasses do Estado e União que também estão atrasados acaba ficando com falta de crédito no mercado, pois a administração presa pelo pagamento dos funcionários após isso é feito o pagamento dos credores.

Vale salientar que o impacto causado no desempenho do serviço é notável, pois as equipes acabam se desgastando muito nesses atendimentos ineficientes e conseqüentemente acaba prejudicando a qualidade do serviço. E na questão da gestão os administradores acabam perdendo um tempo considerável tentando resolver esse problema de ligações ineficientes, assim não conseguindo atender todas as expectativas da população.

4 CONCLUSÃO

Os gestores devem estar constantemente buscando soluções rápidas para os problemas administrativos e operacionais de seus negócios. Dentre as áreas que mais requerem informações rápidas é a de Custos e Gastos.

O objetivo principal deste trabalho foi identificar os gastos e analisa-los referente aos atendimentos eficientes e atendimentos ineficientes dos atendimentos prestados pelo SAMU 192 do Sudoeste do Paraná em um determinado período de tempo, comparando o impacto tanto no desempenho do processo de gestão quanto em seu gasto total efetivo.

Diante dos trabalhos realizados, apresentados neste relatório, pode-se dizer que os objetivos do trabalho foram atingidos e que, pode-se por em prática vários conceitos adquiridos durante o período da pós-graduação.

No que se refere aos objetivos específicos, foram identificadas os principais conceitos e ferramentas para efetuar as análises dos gastos e custos do serviço do SAMU 192, em seguida foi feita a elaboração de um diagnóstico detalhado dos gastos do SAMU em um determinado período de tempo nesse caso foi de março/2013 a setembro/2013, na sequência foram feitas as separações dos gastos em eficientes e ineficientes e foi feito a avaliação do impacto econômico dos gastos com o serviço.

Com os grandes números de ligações ineficientes, pode-se fazer algumas sugestões para minimizar e resolver esse problema crônico que o SAMU 192 do Sudoeste vem enfrentando, que seria a conscientização das crianças nas escolas Estaduais e Municipais com o projeto SAMUZINHO, orientações nas rádios e canais de comunicação, promover eventos para a conscientização junto com as Prefeituras do Sudoeste.

Ao término deste trabalho, conclui-se que a utilização da técnica da Contabilidade de Custos/Gastos é muito importante para qualquer empresa, pois através dela pode-se apurar de forma mais detalhada os gastos e custos do serviço ou produtos. Além disso, que os gastos com ligações ineficientes são muito mais altos do que os próprios gestores imaginavam.

Este trabalho teve grande contribuição, para além da caminhada acadêmica, ou seja, para a carreira profissional dos pesquisadores, visando impulsionar uma futura atuação na área. Nisso, as técnicas aqui aprendidas serão de grande importância.

Importante salientar que este trabalho não se encerra por aqui. Na empresa ainda exista espaço para estudos na área de controle de gastos com pessoal, controle de estoques.

REFERÊNCIAS

BEBER, Sedinei José Nardelli; SILVA, Edson Zilio; DIÓGENES, Mara Chagas; NETO, Francisco José Kliemann. **Princípio de custeio: uma nova abordagem**. XXIV encontro Nac. de Eng. De Produção – Florianópolis – SC, Brasil 03 a 05 de nov de 2004. Páginas (2192 à 2199).

BERTÓ, Dalvio José, BEULKE, Ronaldo. **Gestão de custos**. São Paulo: Saraiva, 2005.

BORNIA, Antonio Cezar. 2002 - **Análise gerencial de custos: aplicação em empresas modernas**. ed. Bookman. Porto Alegre, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HORNGREN, T. Charles, FOSTER, George e DATAR, M. Srikant. **Contabilidade de custos**. 11 ed. São Paulo, 2004, editora Pearson Prentice Hall.

LAKATOS, Eva Maria. MANCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. São Paulo: Atlas 1983.

LEONE, George Sebastião Guerra. **Curso de contabilidade de custos**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LOZECKYI, Jeferson. Apostila da Universidade Estadual do Centro-Oeste. **Contabilidade decisorial**. Guarapuava, 2009.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 8. ed.- São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Eliseu. 1945 – **Contabilidade de custos**. 9. ed. 6. Reimpr. São Paulo. Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Delana Galdino de. **Simulação do fluxo operacional do serviço de atendimento pré-hospitalar realizado pelo GSE/SAMU no município do Rio de Janeiro**. Dissertação de Mestrado, UFRJ, COPPE, Rio de Janeiro, 2012.

PADOVEZE, Clóvis Luis. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

PORTAL DA SAÚDE, Disponível em <http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/index.html>, acessado em 12/05/2013

SECRETARIA DO ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA. Disponível em <http://samu.saude.sc.gov.br>, acessado em 17/11/2013.

SILVA, Ernesto José da. MOROZINI, João Francisco. **Fundamentos e técnicas de pesquisa em contabilidade**. São Paulo: All Print Editora, 2005.

SILVA, C. A. T.; NIYANA, J.K. (Org.). **Contabilidade para concursos e exame de suficiência**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

TRAJANO, Ana Rita Castro; CUNHA, Daisy Moreira da. **Processo de trabalho no samu e humanização do sus do ponto de vista da atividade humana**. Trb. Eudc. Saúde (Onilne) vol.9 supl.1 Rio de Janeiro 2011.