

Título do documento: <b>Padronização do Atendimento de Emergência</b>		Código do documento: <b>PGS-MOS-EHS-212</b>	Revisão: <b>01</b>
Elaboração – Responsável Técnico: <b>Saúde e Higiene Ocupacional</b>		Aprovação: <b>EHS Services</b>	
Data de homologação: <b>01/09/2025</b>	Prazo máximo de revisão: <b>31/08/2032</b>	Departamento de Origem: <b>EHS - Meio Ambiente, Saúde e Segurança</b>	
Público-alvo: <b>Equipe Saúde Mosaic</b>			
Permite autotreinamento: <b>( x ) Sim ( ) Não</b>		Necessita de treinamento na última revisão: <b>( x ) Sim ( ) Não</b>	

## 1. OBJETIVO

Estabelecer a padronização do atendimento de saúde a ser seguido em casos de urgência e emergência, de acordo com a complexidade do serviço de saúde instalado nas unidades. Observando ainda que nas unidades onde não possuem serviço de saúde haverá uma equipe de suporte remoto que dará as orientações e apoiará com as tratativas garantindo o melhor atendimento de saúde possível dentro da realidade local.

Definir um fluxo de acionamento das equipes de saúde, escalonado as informações a quem for pertinente.

Estabelecer para os serviços de saúde medicamentos e materiais necessários e indicados para compor os ambulatórios de saúde ocupacional, baseado na complexidade de cada serviço de saúde e nas particularidades locais. Para tal padronização foi considerada a Instrução Normativa nº120 de 9 de março de 2022 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

## 2. ESCOPO

Esse procedimento é aplicável para atendimento de urgência e emergência à unidades Mosaic. Este procedimento é direcionado tecnicamente às equipes de saúde e atendimento a emergência que atuam nestas localidades, a fim de padronizar recursos de acordo com a complexidade dos serviços.

## 3. DEFINIÇÕES

**Urgência:** Situação de saúde onde não haja risco iminente à vida, mas que é necessário uma intervenção a fim de evitar complicações e evolução para situação de emergência.

**Emergência:** Situação de saúde onde haja risco iminente à vida. Necessário intervenção imediata.

**PAE:** Programa de Atendimento a Emergência.

**Serviço de saúde:** Unidade da companhia composta por profissionais de saúde com expertise e conhecimento na área. Que pode atuar in loco ou a distância como setor regulador.

**Suporte Básico de vida:** Conjunto de medidas que visam redução do dano ou do risco de morte.

**Suporte Avançado de vida:** Conjunto de protocolos de salvamento que se estendem para além do suporte básico, visando preservar sistema circulatório e respiratório.

**Serviço de área protegida:** Serviço de ambulância externo contratualizado que atua nas remoções de vítimas quando acionado.

**Consultório:** pode ser realizado para pessoa física: o médico pode abrir o consultório apenas com seu CPF. Se optar por esse caminho, o responsável legal pela clínica será o responsável técnico, ou seja, o médico registra dono CFM. Documentações exigidas: responsabilidade técnica do Médico do trabalho.

**Ambulatório de Saúde:** é uma unidade de saúde que oferece atendimento médico especializado de forma ambulatorial. Documentos exigidos: registro na Junta Comercial do Estado; emissão do CNPJ na Receita Federal; emissão da Inscrição Municipal e Alvará de Funcionamento na Prefeitura; Liberação da Licença de Funcionamento da Vigilância Sanitária; Registro no CNES –Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde; Registro do estabelecimento nos Conselhos de Classe Profissional, CRM e COREN; Responsabilidade Técnica Médico do trabalho; Responsabilidade Técnica do Enfermeiro

## 4. Papéis e responsabilidades

### 4.1 Analista de Enfermagem do Trabalho:

- Prestar atendimento a vítima.
- Realizar comunicação com Supervisor de Saúde e/ou Médico para orientações da ocorrência.
- Participar de forma célere das comunicações de ocorrências garantindo que a informação seja repassada prontamente para todos do time de saúde.
- Realizar o controle de materiais e medicamentos do ambulatório e da ambulância garantindo reposição de itens utilizados e/ou fora da validade, preenchendo os check list conforme consta neste documento.

### 4.2 Médico do Trabalho

- Realizar o atendimento presencial ou remotamente ao empregado envolvido em ocorrências no trabalho, direcionar e garantir que o atendimento de saúde seja ofertado de acordo com as necessidades pertinentes.
- Acompanhar o empregado ao Hospital, quando julgar necessário.
- Conhecer os recursos de urgência e emergência disponíveis na sua localidade.

### 4.3 Supervisor de Saúde/Analista de Saúde e Higiene Ocupacional:

- Prestar atendimento in loco ou suportar remotamente, orientando o profissional de saúde responsável pelo atendimento na condução da ocorrência, viabilizar comunicação com Hospital de referência, quando necessário.
- Certificar de que a comunicação de ocorrência segue o fluxo definido neste documento.
- Quando aplicável, realizar contratação do serviço de locação de ambulância para permanência in loco e contratação de serviço de área protegida.
- Assegurar a disponibilidade das ambulâncias sob sua responsabilidade, garantindo a realização das manutenções preventivas e corretivas e em caso de contratação das mesmas, garantir disponibilidade física no prazo máximo de 2 horas. Realizar aquisição de itens constantes no Anexo 1.

### 4.4 Lider da Brigada de Emergência

- Prestar primeira assistência (comunicação, reconhecimento do local, numero de vítimas e recursos necessários), conduzir primeiros socorros junto a brigada até a chegada Equipe ou Serviço de Saúde.

### 4.5 Gerente de Saúde, Higiene Ocupacional e Wellness

- Suportar a Equipe de Saúde local, em situações de urgência e emergência.
  - Garantir o reporte das informações pertinentes conforme PGS-MOS-EHS-006 Comunicação e Análise de Incidentes de EHS.

### 4.6 Empregados

- Responsáveis por iniciar a comunicação da ocorrência na faixa de emergência e também junto a equipe da brigada de emergência.

## 5. Requisitos

### 5.1. Competência dos serviços de saúde nos atendimentos de urgência e emergência

Garantir a disponibilidade de materiais, medicamentos e equipamentos de urgência e emergência de cada Serviço de saúde observando validade e datas de calibrações dos equipamentos;

Conhecer a particularidade das unidades sob sua responsabilidade, os quais atende presencial e remotamente;

Contribuir na elaboração do PAE de cada unidade nos pontos competentes a saúde;

Realizar o primeiro atendimento de saúde conferindo uma estabilização que permita o transporte da vítima ao serviço de saúde mais próximo conforme estabelecido no PCMSO;

Atuar diretamente em situações de saúde, a fim de viabilizar retorno breve do trabalhador ao seu ambiente de trabalho.

### 5.2. Requisitos dos Serviços de Saúde:

#### 5.2.1. Consultório médico:

Principais requisitos do consultório médico:

- Realizar consultas médicas ;
- Disponibilizar materiais e equipamentos;
- Realizar atividades administrativas do conforme PGS-MOS-EHS-215- Rotinas ambulatoriais e de enfermagem
- Elaborar e divulgar estatísticas dos atendimentos de rotinas do estabelecimento, dos casos de acidente e doenças de notificação.

## 5.2.2. Ambulatório de saúde:

Principais requisitos do Ambulatório de Saúde:

- Realizar ações individuais ou coletivas de prevenção à saúde tais como: imunizações, primeiro atendimento, controle de doenças, coleta de material para exame, promoção de ações de saúde através de palestras, demonstrações e treinamentos “In loco”.
- Realizar vigilância epidemiológica através de coleta e análise sistemática de dados, investigação epidemiológica, informação sobre doenças, etc.;
- Recepcionar, registrar e fazer marcação de consultas;
- Proceder à consulta médica e de enfermagem;
- Realizar procedimentos médicos de pequeno porte, sob anestesia local (sutura);
- Realizar procedimentos terapêuticos, que requeiram preparação e/ou observação médica posterior, por período máximo de até 8 horas;
- Executar e registrar a assistência médica e de enfermagem em prontuário individual;

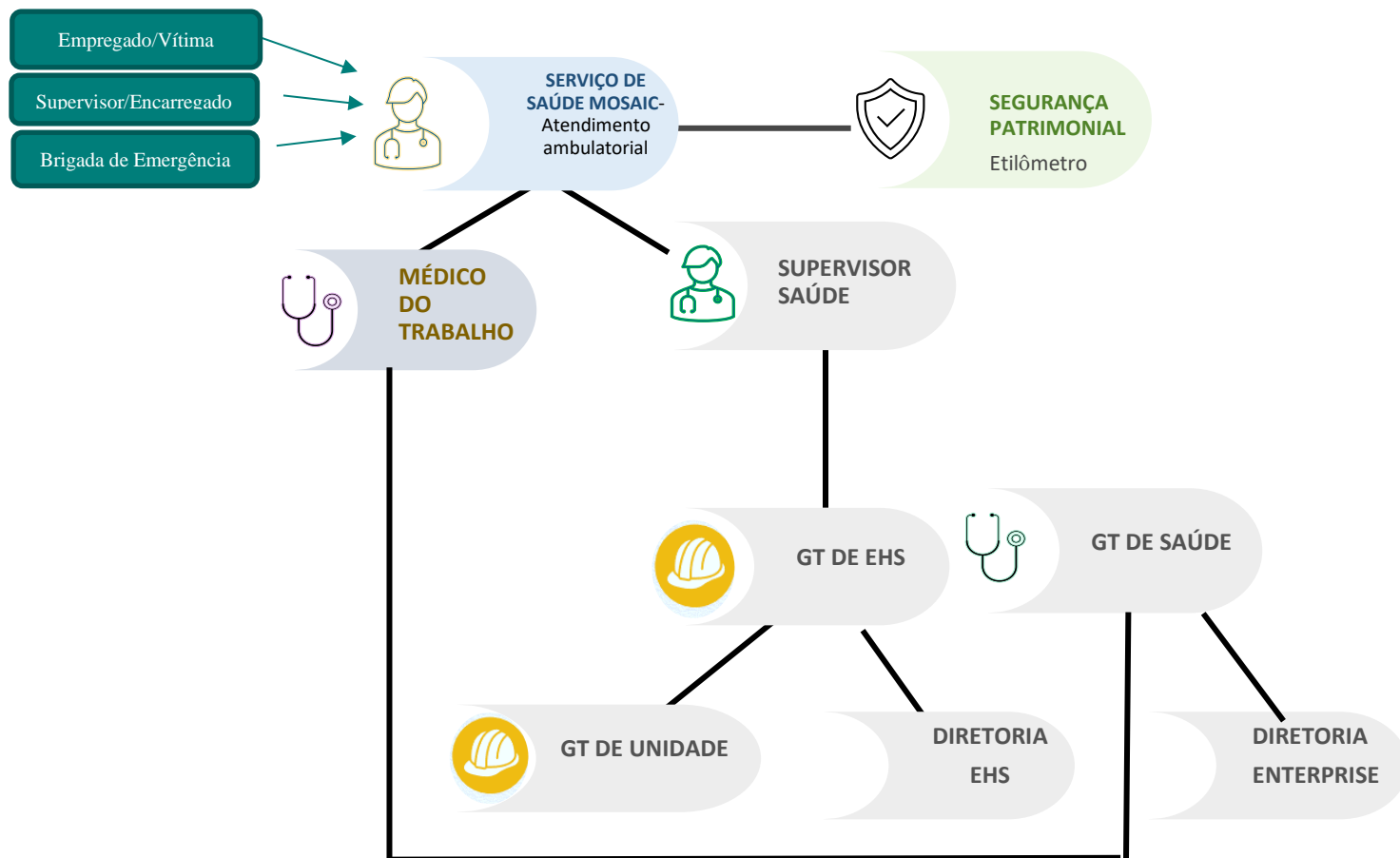
## 5.3. Fluxo de atendimento de ocorrências

Todas as ocorrências que envolvam agravos a saúde, devem ser comunicadas conforme fluxograma abaixo, com objetivo de reportar de forma eficiente.

### 5.3.1. Unidades com Serviço de Saúde:

UNIDADES COM SERVIÇO DE SAÚDE	
Rosário do Catete ( CTV ) <sup>3</sup>	PATROCINIO (CMP) <sup>3</sup>
CAJATI (CAJ) <sup>3</sup>	TAPIRA (CMT) <sup>3</sup>
UBERABA 3 (UBA 3) <sup>3</sup>	CATALÃO 2 ( CMC 1) <sup>3</sup>
RONDONÓPOLIS <sup>1</sup>	CATALÃO 3 ( CMC 2) <sup>3</sup>
ARAXÁ ( CMA) <sup>3</sup>	FOSPAR <sup>1</sup>
PATOS DE MINAS <sup>2</sup> ( UPM )	SÃO PAULO <sup>1</sup>
<sup>1</sup> Essas unidades atendem somente em horário comercial, para ocorrências fora do horário de funcionamento a unidade deverá ser acionado o Supervisor de Saúde. <sup>2</sup> Unidade em reestruturação funcionando somente em horário comercial, para ocorrências fora do horário de funcionamento a unidade CATALÃO CMC 1 OU CMC 2 deverá ser acionada. <sup>3</sup> Unidades com serviços de saúde com funcionamento 24hs.	

### 5.3.2. Seguir o fluxo abaixo de comunicação:



Caberá ao serviço de saúde prestar o primeiro atendimento à vítima envolvida, apontando em casos de urgência e/ou emergência para qual serviço de saúde complementar o trabalhador deverá ser encaminhado.

A definição de remoção ou não da vítima será atribuída ao médico do trabalho ou em caso de indisponibilidade de comunicação ao supervisor de saúde. Observando sempre o direcionamento preestabelecido no fluxo do PAE e hospitais de referencia definidos no PCMSO da localidade.

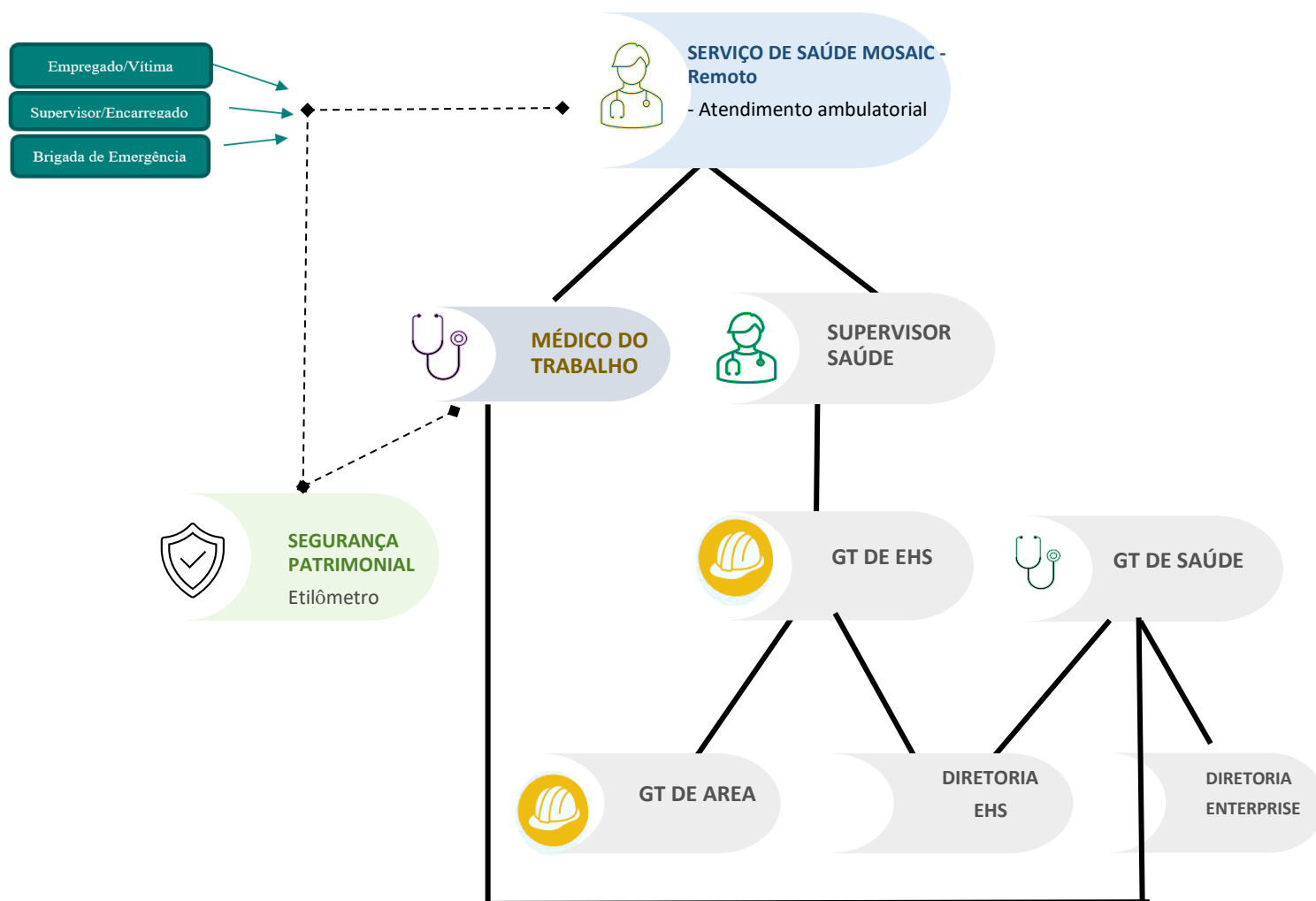
## 5.4. Unidades com Serviço de Saúde remoto

Localidade	Serviço de Saúde de Apoio Remoto	Telefones de contato
Uberaba 2 / Uberaba 4	Ambulatório Uberaba 3	(34) 3319 2321 / (34) 9985-8870
Paranaguá 1 / Paranaguá 2	Consultório Fospar	(41) 3420-1772 (41) 99153-6485
Escritório de Uberaba ( EBS )	Ambulatório Uberaba 3	(34) 3319 2321 / (34) 9985-8870
Candeias	Ambulatório Rosário do Catete	(79) 3274 - 6164 / (79) 99809 – 5761
Sorriso	Consultório Rondonopolis	(66) 3321 – 6927 (66) 99725-0709 / (41) 3420-1772 (41) 99153-6485
Cubatão	Ambulatório Cajati	(13) 3855-9125 / (13) 99737-1940
Campo Grande	Consultório Rondonopolis	(66) 3321 – 6927 (66) 99725-0709 / (41) 3420-1772 (41) 99153-6485
Rio Verde	Consultório Rondonopolis	(66) 3321 – 6927 (66) 99725-0709 / (41) 3420-1772 (41) 99153-6485
Rio Grande 2	Consultório Fospar	(41) 3420-1772 (41) 99153-6485
São Luiz	Ambulatório Rosário do Catete	(79) 3274 - 6164 (79) 99809 – 5761
Palmerante / TO	Ambulatório Tapira	(34)3669-5208 / (34)98855.6294
Projeto Jupiter (SANTOS/SP)	Ambulatório Cajati	(13) 3855-9125 / (13) 99737-1940

Catalão Distribuição	Ambulatório Catalão	(64) 34118729/ (64) 999384104
Escritório de São Paulo / Virtual Brasil	Consultório Fospár	(41) 3420-1772 (41) 99153-6485

\*Em casos de ocorrências nas unidades com serviço de saúde remoto, deve-se acionar os telefones acima obedecendo o fluxo estabelecido abaixo:

## 5.4.1 – Seguir Fluxo de comunicação abaixo:



A brigada de emergência realizará o primeiro atendimento e direcionará a ocorrência conforme fluxo estabelecido no PAE da localidade. Caberá o gestor acionar o Serviço de Saúde Remoto e a Segurança Patrimonial.

O serviço de saúde (médico do trabalho e/ou supervisor de saúde) prestará o suporte pertinente assim que acionado.

## 5.5. Classificação dos Serviços de Saúde em níveis de complexidade

Os requisitos para classificação:

- Disponibilidade de serviço de ambulância In Loco;
- Serviço médico em horário administrativo;
- Profissionais disponíveis para atendimento na localidade;

- Grau de risco das unidades;
- Principais cenários de emergência.

**Nível 1** – Unidades com Ambulatório Médico e disponibilidade de Ambulância 24 horas:

Essas unidades deverão ser equipadas necessariamente com os itens do quadro I, II, IV e V do Anexo 1.

**Nível 2** – Unidades com Consultório Médico de 8hs à 12hs:

Essas unidades estarão equipadas somente com os itens do quadro III, IV e V do Anexo 1.

**Nível 3** – Unidades com profissionais de Saúde que não se enquadre nos níveis 1 e 2 contará somente com recursos do quadro III e IV do Anexo 1.

Os materiais e medicamentos disponibilizados devera atender o padrão estabelecido nos Anexos 3 e 4 deste documento. Caso a unidade tenha alguma particularidade, deverá acionar a Gerência de Saúde para análise e posterior aquisição.

O padrão estabelecido atende o disposto na Instrução Normativa nº120 de 9 de março de 2022 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, as medicações do quadro IV, do Anexo 1 serão administradas mediante orientação e prescrição médica.

## 5.6 KIT de brigadista

A equipe de saúde local deve orientar a Brigada de Emergência quanto aos itens que compõe os KITs, conforme quadro I do Anexo 2. A aquisição destes caberá a operação e ao líder da brigada, garantindo a reposição e verificação da validade dos itens.

## 5.7 Diretrizes para atendimento de múltiplas vítimas

As diretrizes para atendimento a múltiplas vítimas está disponível no Anexo 6 – Assistência de Enfermagem Pré Hospitalar.

## 5.8 Registros de Atendimentos

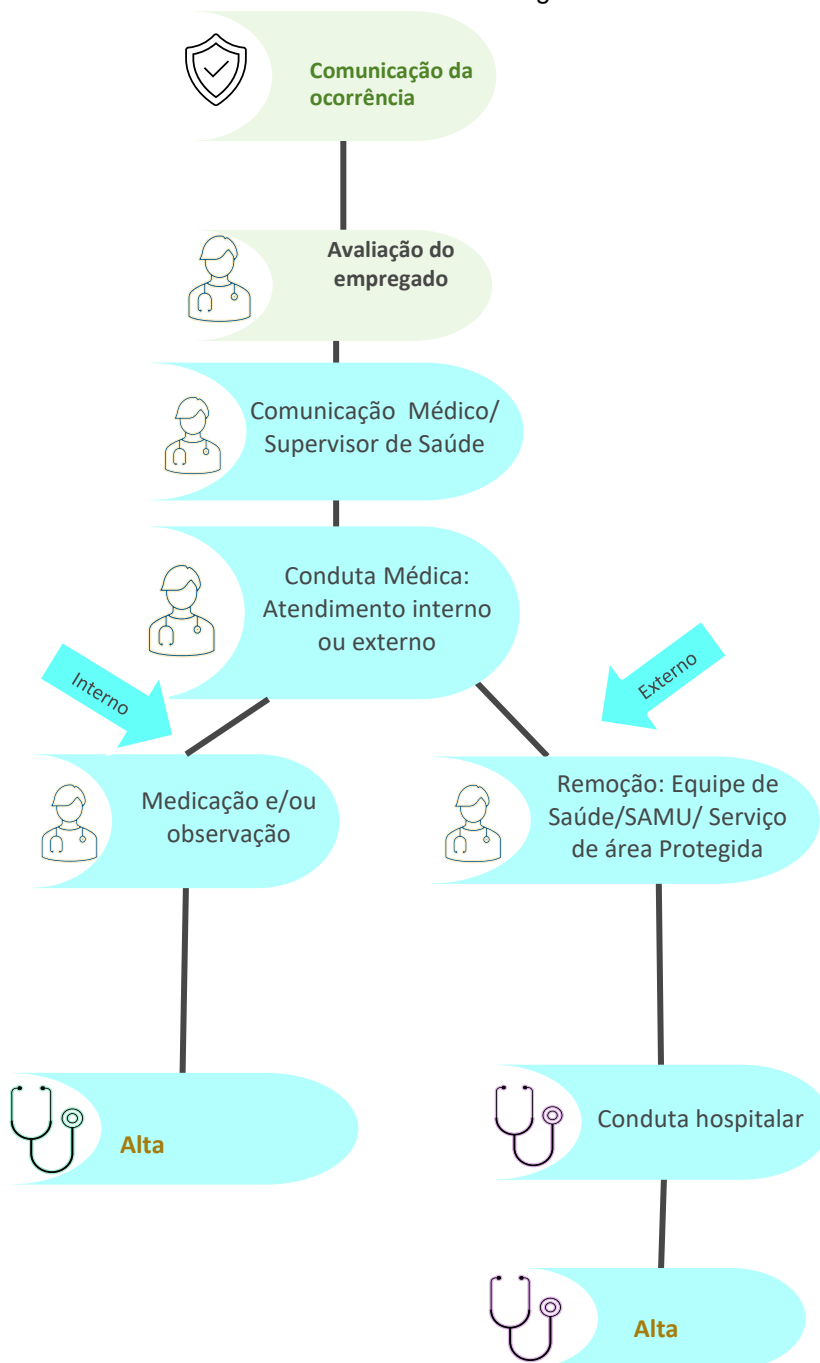
Todos os atendimentos realizados nas dependências da Mosaic, devera seguir o padrão de registro estabelecido nos anexos conforme abaixo e lançados nas plataformas e ou aplicativos de controle

- ✓ Anexo 4 – Atendimento de Ocorrências do Trabalho
- ✓ Anexo 5 – Atendimento Assistencial

Nota: os registros de ocorrência devem ser preenchidos de próprio punho pelo empregado atendido, salvo em situações em que haja impossibilidade em decorrência da lesão ou tipo de atendimento.

## Fluxograma de Atendimento

Todos os atendimentos a ocorrências deverá seguir o fluxo de conduta e comunicação abaixo



## 5.9 Registros Inspeção Veículos

Atentar-se ao atendimento PGS-MOS-EHS-300 – Condução Segura de Veículos, destaque para inspeções veiculares.

## 6. TREINAMENTO

Equipe de Saúde Mosaic deverá ser treinada nesse procedimento e implementar Check List contido do Anexo 2 e 3. Deverá em caso de ocorrências, a Equipe de Saúde preencher o Anexo 4 e o Conductor da Ambulância o Anexo 7.

## 7. REFERÊNCIAS

PGS-MOS-EHS-300 - Condução Segura de Veículos

PGS-MOS-EHS-006 - Comunicação e Análise de Incidentes de EHS.

PGS-MOS-EHS-212 – Plano de Atendimento de Emergência

PGS-MOS-EHS-215 - Rotinas ambulatoriais e de enfermagem

PGS-MOS-EHS-208 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

## 8. CONTROLE DO DOCUMENTO E REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo Mínimo Retenção	Disposição
Anexos 1, 3, 4 e 6: <b>EXCLUSIVO PARA EQUIPE DE SAÚDE DAS UNIDADES</b>	Saude Ocupacional Prontuário Medico	Prontuario Medico	Unidade/Area	Arquivo inativo 20 anos após desligamento do empregado	Arquivo inativo
Anexos 2 e 5: <b>KIT BRIGADA DE EMERGÊNCIA</b>	Saude Ocupacional Prontuário Medico	Prontuario Medico	Unidade/Area	Arquivo inativo 20 anos após desligamento do empregado	Arquivo inativo

## 9. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data da Revisão	Número da Revisão	Descrição das atualizações
03/10/2023	Rev.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração inicial do documento.</li><li>• Identificação do documento.</li><li>• Implementação do documento</li></ul>
01/09/2025	Rev.01	Anexo 1: Alteração quantidade e tipo de materiais e medicamentos das ambulâncias e ambulatorios; Anexo 2: Alteração quantidade e tipo de material do kit brigada de emergência; Anexo 3: Alteração no formato do check list materiais e medicamentos unidades de saúde; Anexos 4, 5, 6 e 7: Alterações gerais;

## 10. ANEXOS

Anexo 1 - Medicações e Materiais de Ambulatório e Ambulância

Anexo 2 - Kit Brigada de emergência

Anexo 3 - Check list Materiais Ambulatório

Anexo 4 - Modelo de relato de Ocorrência do Trabalho

Anexo 5 - Modelo de Formulário de atendimento Assistencial

Anexo 6 - Assistência de Enfermagem Pré Hospitalar

Anexo 7 - Check list de Implementação

## 11. CONSENSADORES

<b>COE</b>
Gerência de Saúde e Higiene Ocupacional