

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

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, escalonando as informações a quem for pertinente.

Estabelecer para os serviços de saúde medicações 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 Agencia 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.

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

Suprimento Avançado de vida: Conjunto de protocolos de salvamento que se estendem para além do suprimento 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 oferecido 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 Líder da Brigada de Emergência

- Prestar primeira assistência (comunicação, reconhecimento do local, número 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 da 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 ambulatóriais 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:

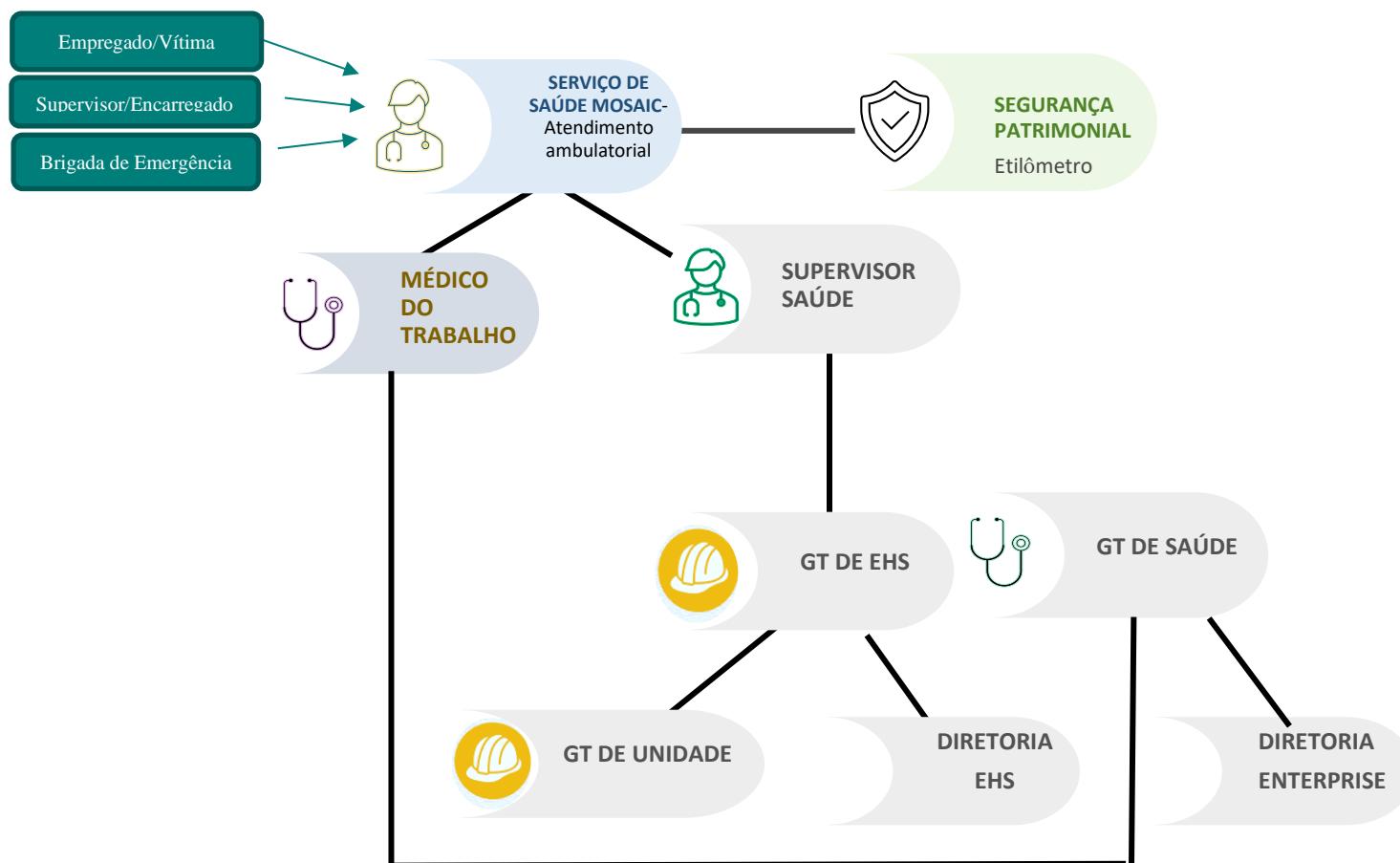
UNIDADES COM SERVIÇO DE SAÚDE	
Rosário do Catete (CTV) ³	PATROCINIO (CMP) ³
CAJATI (CAJ) ³	TAPIRA (CMT) ³
UBERABA 3 (UBA 3) ³	CATALÃO 2 (CMC 1) ³
RONDONÓPOLIS ¹	CATALÃO 3 (CMC 2) ³
ARAXÁ (CMA) ³	FOSPAR ¹
PATOS DE MINAS ² (UPM)	SÃO PAULO ¹

¹ Essas unidades atendem somente em horário comercial, para ocorrências fora do horário de funcionamento a unidade deverá ser acionado o Supervisor de Saúde.

² 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.

³ 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 suplementar 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 referência definidos no PCMSO da localidade.

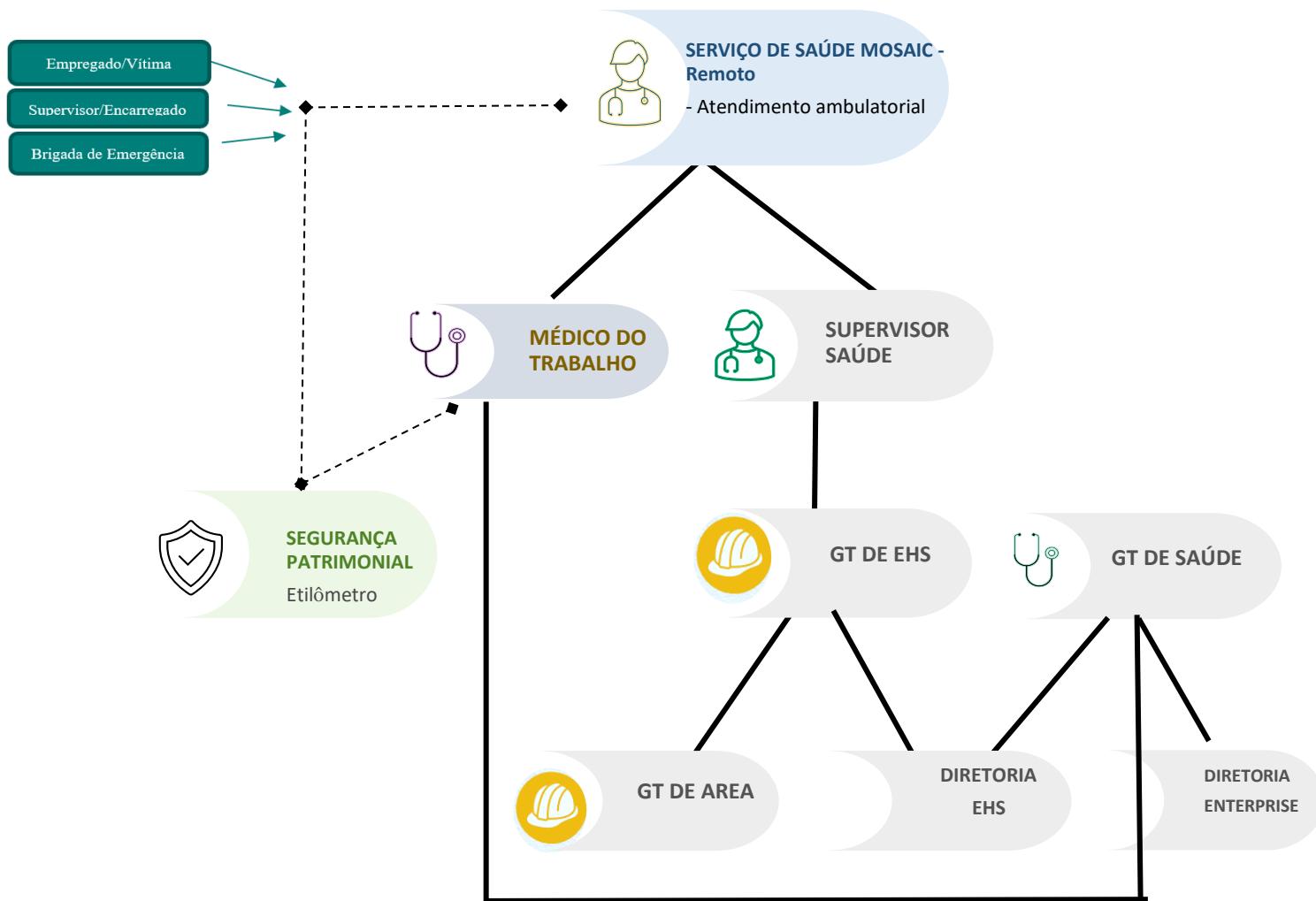
5.4. Unidades com Serviço de Saúde remoto

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 Rondonópolis	(66) 3321 – 6927 (66) 99725-0709 / (41) 3420-1772 (41) 99153-6485
Cubatão	Ambulatório Cajati	(13) 3855-9125 / (13) 99737-1940
Campo Grande	Consultório Rondonópolis	(66) 3321 – 6927 (66) 99725-0709 / (41) 3420-1772 (41) 99153-6485
Rio Verde	Consultório Rondonópolis	(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 Escritório de São Paulo / Virtual Brasil	Ambulatório Catalão Consultório Fospar	(64) 34118729/ (64) 999384104 (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 deverá 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 vitimas

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

5.8 Registros de Atendimentos

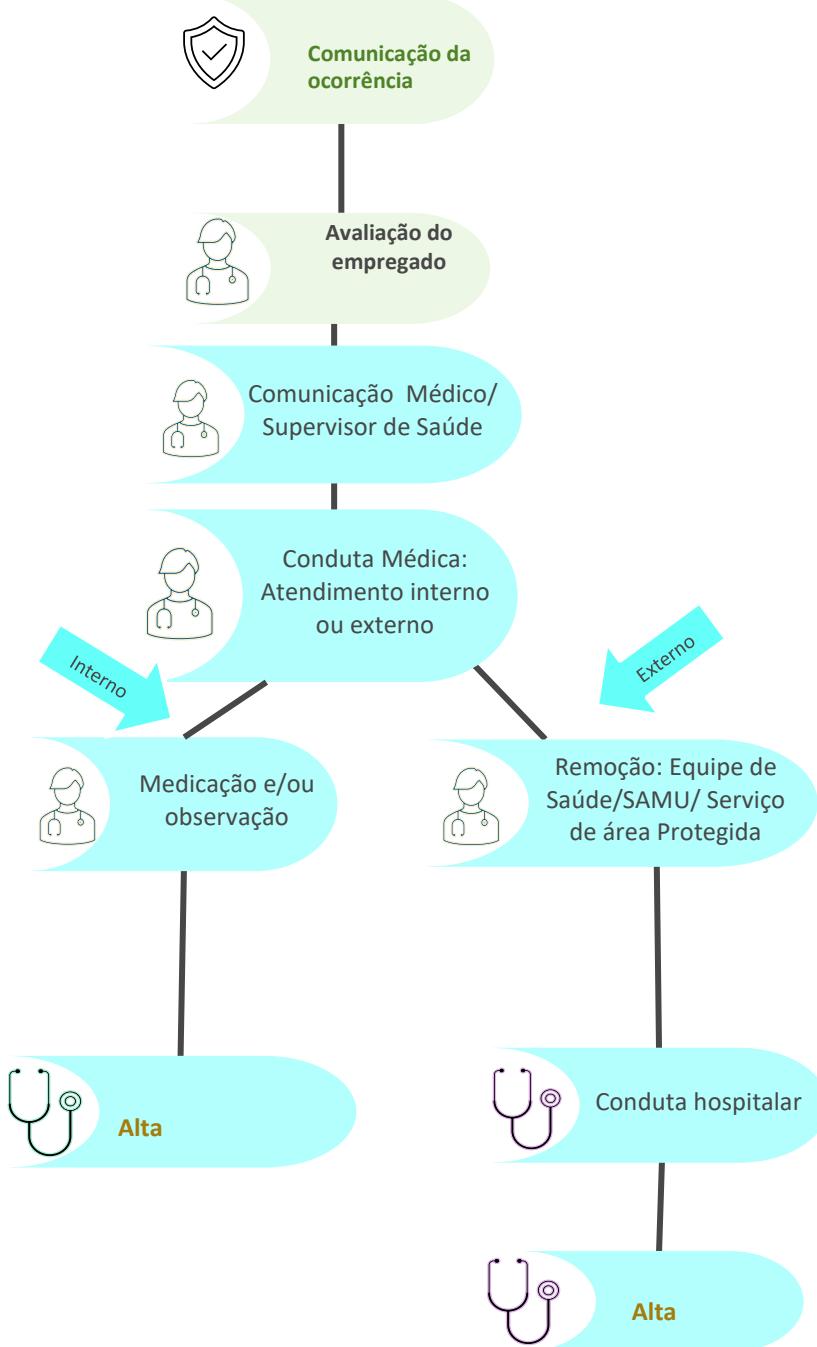
Todos os atendimentos realizados nas dependências da Mosaic, deverá seguir o padrão de registro estabelecido nos anexos conforme abaixo e lançados nas plataformas e ou aplicativos de controle

- ✓ 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 Condutor da Ambulância o Anexo 7.

7. REFERÊNCIAS

PGS-MOS-EHS-300 - Condução Segura de Veículos
PGS-MOS-EHS-006 - Comunicação e Analise 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: EXCLUSIVO PARA EQUIPE DE SAÚDE DAS UNIDADES	Saude Ocupaciona Prontuário Medico	Prontuario Medico	Unidade/Area	Arquivo inativo 20 anos após desligamento do empregado	Arquivo inativo
Anexos 2 e 5: KIT BRIGADA DE EMERGÊNCIA	Saude Ocupaciona 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">• Elaboração inicial do documento.• Identificação do documento.• Implementação do documento
01/09/2025	Rev.01	Anexo 1: Alteração quantidade e tipo de materiais e medicamentos das ambulâncias e ambulatórios; 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

COE
Gerência de Saúde e Higiene Ocupacional