

Título do documento: Padronização do Atendimento de Emergência		Código do documento: PGS-MOS-EHS-212	Revisão: 02
Elaboração – Responsável Técnico / Matrícula: Gerência de Saúde Ocupacional		Aprovação: EHS Service e Operações	
Data de homologação: 06/07/2026	Prazo máximo de revisão: 07/07/2033	Departamento de Origem: EHS - Meio Ambiente, Saúde e Segurança	
Público-alvo: Gerência de Saúde e Higiene Ocupacional, Analista de Segurança, Engenheiro de Segurança, Supervisor de Segurança, Gerente EHS, Coordenador/Líder da Brigada de Emergência, Gestores e Fiscais de Contratos, Preposto Contratadas.			
Permite autotreinamento: (x) Sim () Não		Necessita de treinamento na última revisão: () Sim (x) Não	

Nota: O autotreinamento aplica-se aos colaboradores em cargos de nível superior e de liderança. Para procedimentos de EHS, é permitido autotreinamento somente quando estiver sinalizado no cabeçalho do documento; caso contrário, o treinamento deve ser ministrado pela equipe de EHS.

1. OBJETIVO

- 1.1 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 fornecerá e apoiará as com as tratativas, garantindo o melhor atendimento de saúde possível dentro da realidade local.
- 1.2 Definir um fluxo de acionamento das equipes de saúde, escalonando as informações a quem for pertinente.
- 1.3 Estabelecer para os serviços de saúde medicações e materiais necessários e indicados para compor os ambulatórios de saúde ocupacional, com base 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

- 2.1 Esse procedimento é aplicável ao 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

- 3.1 **Urgência:** Situação de saúde na qual não haja risco iminente à vida, mas na qual seja necessária uma intervenção a fim de evitar complicações e evolução para emergência.
- 3.2 **Emergência:** Situação de saúde na qual haja risco iminente à vida. Necessita de intervenção imediata.
- 3.3 **PAE:** Programa de Atendimento a Emergência.
- 3.4 **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.
- 3.5 **Suporte Básico de vida:** Conjunto de medidas que visam redução do dano ou do risco de morte.
- 3.6 **Suporte Avançado de vida:** Conjunto de protocolos de salvamento que se estendem para além do suporte básico, visando preservar sistema circulatório e respiratório.
- 3.7 **Serviço de área protegida:** Serviço de ambulância externo contratualizado que atua nas remoções de vítimas quando acionado.
- 3.8 **Consultório:** estabelecimento de saúde destinado à realização de consultas médicas e procedimentos simples, sem estrutura para internação ou atendimento hospitalar
- 3.9 **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 à 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 checklist 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-se de que a comunicação da 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.
- Iniciar o processo de compras de insumos imediatamente após a identificação de necessidade no checklist.

4.4 Líder da Brigada de Emergência de cada área;

- 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;
- Responsabilizar-se pelos abrigos dos kits de Primeiros Socorros (Anexo 2), bem como o material, aquisição, manutenção e controle de validade;
- Responsabilizar-se pelos abrigos dos Diphoterines, bem como os diphoterines, a aquisição, manutenção e controle de validade;

Observação: os diphoterines que são de responsabilidade da Brigada de Controle de Emergência, são os diphoterines abrigados e disponíveis na área de operação, os diphoterines do ambulatório, são de responsabilidade da saúde, sob gestão da supervisão local;

Nota: Anexo 9 – Cartilha Informativa Diphoterine referência para treinamento dos empregados das áreas que requerem sua utilização, bem como para registro e evidência de realização das capacitações.

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 junto a equipe da brigada de emergência.

4.7 Preposto Contratada

- Garantir que o empregado seja submetido à avaliação médica pelo Médico do Trabalho, com o devido preenchimento do Anexo 8 – Avaliação Médica de Ocorrências, em todo retorno ao trabalho após acidente. O envio do Anexo 8 deverá ocorrer em até 24 horas após a ocorrência. Quando a ocorrência acontecer em dia não útil, o Anexo 8 deverá ser encaminhado antes do retorno do empregado ao trabalho, conforme sua escala de serviço;
- Assegurar a disponibilização de transporte para serviços externos de saúde de emergência aos seus empregados, quando não houver obrigatoriedade de remoção por ambulância.
- Garantir o acompanhamento médico e social dos empregados durante o período em atendimento externo de saúde;
- Assegurar a provisão de medicamentos e demais recursos necessários, decorrentes de atendimentos originados por eventos de segurança.

5. Requisitos

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

- 5.1.1. 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;
- 5.1.2. Conhecer a particularidade das unidades sob sua responsabilidade, os quais atende de forma presencial e remota;
- 5.1.3. Contribuir na elaboração do PAE de cada unidade nos pontos competentes a saúde;
- 5.1.4. 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;
- 5.1.5. Atuar diretamente em situações de saúde, a fim de viabilizar retorno breve do trabalhador ao seu ambiente de trabalho.

5.2. Tipologia dos Serviços de Saúde

5.2.1. Consultório médico:

5.2.1.1. 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:

5.2.2.1. 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

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

5.3.2. Serviços de Saúde das Unidades Mosaik - Serviço de Saúde 24 horas

Unidade	Contato
Araxá - CMA	34 3669 6369 / 34 9 9986 3100
Cajati - CAJ	13 3855 9125 / 13 9 9737 1940
Catalão 2 – CMC 1	64 3411 8729
Uberaba 3 - CIU 3	34 3319 2321 / 34 9985 8870
Tapira - CMT	34 3669 5208 / 34 9 8855 6294

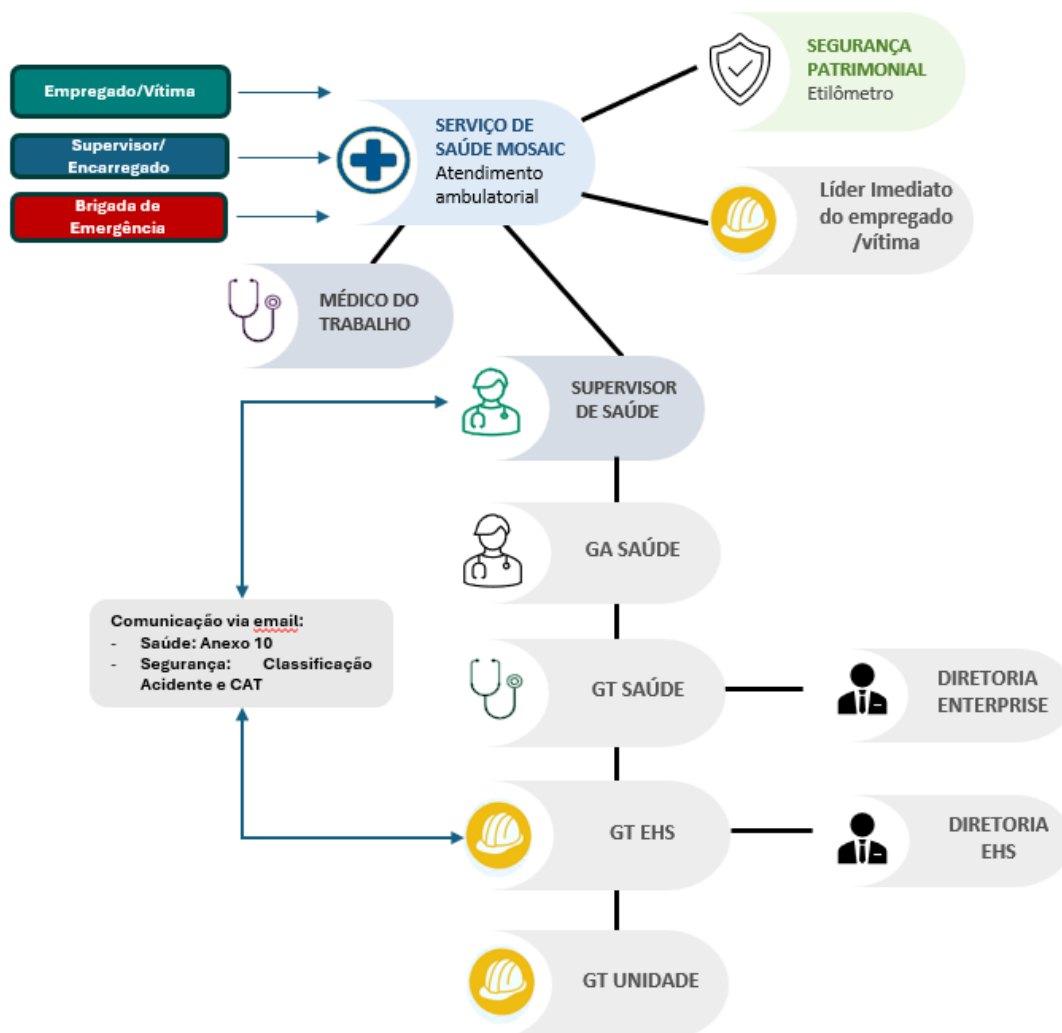
Serviço de Saúde em Horário Administrativo

Unidade	Contato
Rondonópolis	66 9 9976 5847
Catalão 3 – CMC 2	64 3411 8845 /
São Paulo	11 9 3760 46 42
Fospar	41 9 9153 6485 /

	11 9 37604642
Patrocínio	34 3511 3118/ 34 9 9917 8788

5.3.3. Atendimento em horário administrativo, para ocorrências fora deste horário o Supervisor de Saúde deverá ser acionado.

5.3.4. Fluxo de Comunicação de Ocorrências



5.3.5. Quando acionada, a brigada de emergência realizará o primeiro atendimento e direcionará a ocorrência conforme fluxo estabelecido no PAE da localidade, o gestor deve acionar o Serviço de Saúde Remoto e a Segurança Patrimonial.

5.3.6. O serviço de saúde realizará o primeiro atendimento à vítima envolvida, orientando e direcionando, nos casos de urgência e/ou emergência, para o serviço de saúde externo adequado ao qual o empregado deverá ser encaminhado.

5.3.7. Nos casos em que o supervisor ou líder imediato não acompanhar o empregado/vítima durante o atendimento, o Serviço de Saúde deverá, tão logo seja possível, comunicar e informar o atendimento ambulatorial ao seu líder imediato.

5.3.8. A definição quanto à remoção da vítima, bem como do meio de transporte e do hospital de referência, é de responsabilidade do Médico do Trabalho; na sua ausência ou indisponibilidade de comunicação, caberá ao Supervisor de Saúde responsável, devendo sempre ser observado o direcionamento previamente estabelecido no fluxo do PAE e os hospitais de referência definidos no PCMSO da localidade.

5.3.9. O serviço de saúde deverá preencher o Anexo 10 para registro e comunicação de atendimentos relacionados a eventos de segurança envolvendo pessoas, contemplando as informações pertinentes e as tratativas realizadas pela área de saúde. Após o preenchimento, o documento deverá ser encaminhado por e-mail ao Gerente de EHS Local, para seguimento das tratativas, e à Gerência de Saúde.

5.3.10. A Gerência Local de EHS deverá realizar o registro da CAT e a classificação do incidente, conforme procedimento PGS-MOS-EHS-006 – Comunicação e Análise de Incidentes de EHS. Após essas ações, deverá retornar à área de Saúde, via e-mail, a informação da classificação do incidente e a cópia da CAT, para complementação do registro do atendimento.

5.4. Unidades com Serviço de Saúde Remoto

Localidade	Serviço de Saúde de Apoio Remoto	Telefones de contato
Uberaba 2 e Uberaba 4	Ambulatório Uberaba 3	34 3319 2321 / 34 9 9985 8870
Paranaguá 1 e Paranaguá 2	Consultório Fospas	41 3420 1772 / 41 9 9153 6485
Escritório de Uberaba - EBS	Ambulatório Uberaba 3	34 3319 2321 / 34 9 9985 8870
Candeias	Ambulatório Catalão	64 3411 8729 / 64 9 9938 4104
Sorriso	Consultório Rondonópolis	66 3321 6927 / 66 9 97250709 41 3420 1772 / 41 9 9153 6485
Cubatão	Ambulatório Cajati	13 3855 9125 / 13 9 9737 1940
Campo Grande	Consultório Rondonópolis	66 3321 6927 / 66 9 9725 0709 41 3420 1772 / 41 9 9153 6485
Rio Verde	Ambulatório Tapira	34 3669 5208 / 34 9 8855 6294
Rio Grande 2	Consultório Fospas	41 3420 1772 / 41 9 9153 6485
São Luiz	Ambulatório Catalão	64 3411 8729 / 64 9 9938 4104
Catalão Distribuição	Ambulatório Catalão	64 3411 8729 / 64 9 9938 4104
Escritório de São Paulo/ Virtual Brasil	Consultório Fospas	41 342017 72 / 41 9 9153 6485
Palmeirante	Consultório Fospas	41 342017 72 / 41 9 9153 6485

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

5.5. Classificação dos Serviços de Saúde em níveis de complexidade

5.5.1. 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.

5.5.2. **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.

5.5.3. **Nível 2** – Unidades com Consultório Médico de 8hs a 12hs: Essas unidades estarão equipadas somente com os itens do quadro III, IV e V do Anexo 1.

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

5.5.5. Os materiais e medicamentos disponibilizados deverão atender o padrão estabelecido no Anexo 1 deste documento. Caso a unidade tenha alguma particularidade, deverá acionar a Gerência de Saúde para análise e posterior aquisição.

5.5.6. 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

5.6.1 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 ao líder da brigada de cada área operacional, garantindo a reposição e verificação da validade dos itens.

5.7 Diretrizes para atendimento de múltiplas vítimas

5.7.1 As diretrizes para atendimento a múltiplas vítimas estão disponíveis no Anexo 6 – Assistência de Enfermagem Pré-Hospitalar.

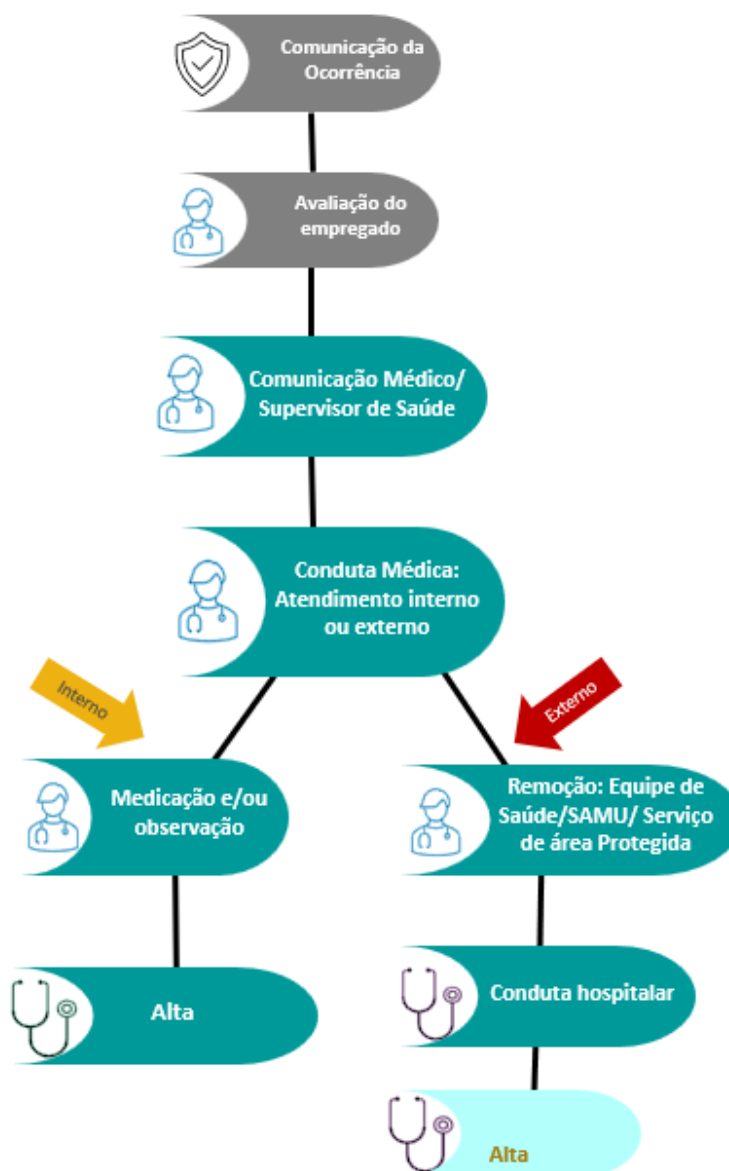
5.8 Registros de Atendimentos

5.8.1 Todos os atendimentos realizados nas dependências da Mosaic, deverão 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:** contém 03 abas para preenchimento do empregado atendido, médico do trabalho e enfermagem.
- **Anexo 5 – Atendimento Assistencial:** contém uma aba para preenchimento do empregado referente a sua queixa, enfermagem e médico.
- **Anexo 8 – Avaliação Médica de Ocorrências:** Em caso de evento de segurança envolvendo empregado de empresa contratada, o referido anexo deverá ser obrigatoriamente preenchido pelo Médico do Trabalho da contratada. O documento deverá contemplar as condutas adotadas e as tratativas realizadas, incluindo a descrição detalhada da existência ou não de lesão, sua tipologia, bem como a necessidade de afastamento ou restrição ao trabalho. Em caso de restrição, deverão ser informados o período e as atividades restringidas, conforme o escopo da função. Havendo necessidade de tratamento, deverá ser especificado o respectivo tempo estimado

5.8.2 **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.

5.9 Fluxograma de Atendimento



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

5.9.2 **Nota:** Após a realização de atendimentos e das devidas providências e tratativas, a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) deverá ser aberta conforme a seguinte responsabilidade:

- Para empregados Mosaic, a abertura da CAT será realizada pelo Setor de Segurança do Trabalho da unidade, conforme procedimento PGS-MOS-EHS-006 – Comunicação e Análise de Incidentes de EHS;
- Para empregados de empresas contratadas (terceiros), a abertura da CAT será de responsabilidade da respectiva empresa contratada;

5.9.3 A gestão e guarda das CAT's, tanto de empregados próprios quanto de terceiros, é de responsabilidade exclusiva do Setor de Segurança da unidade.

5.10 Registros Inspeção Veículos

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

6. TREINAMENTO

6.1. O público-alvo deste procedimento deverá ser treinado neste procedimento.

7. REFERÊNCIAS

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

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

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

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

8. CONTROLE DE DOCUMENTO E REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo Mínimo Retenção	Disposição
Anexo 3: Check list	Saúde Ocupacional Prontuário Médico	Arquivo Interno de Saúde	Unidade/Área	Arquivo inativo 01 ano	Arquivo inativo
Anexos 4, 5 e 6: Itens de Prontuário	Saúde Ocupacional Prontuário Médico	Prontuário Médico	Unidade/Área	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	• 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 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;
06/07/2026	Rev.02	Item 4.3: Inserção de responsabilidade de início de processo de compras; Item 4.4: Alterada responsabilidade do líder da brigada quanto aos kits de primeiros socorros e diphoterines; Item 4.7: Inserção de responsabilidade de Gestor/ Fiscal de contratos; Item 5.3.4: Alterado fluxograma: inserido a obrigação para o Serviço de Saúde informar o líder imediato do empregado/vítima; inserido a obrigação do EHS Local informar a classificação do acidente e CAT à Saúde;

		Item 8: Alteração dos itens e prazos do Controle de Documentos e Registros; Anexo 8: Inserção do Anexo - Avaliação Médica de Ocorrências - Empresas Contratadas; Anexo 9: Inserção do Anexo - Cartilha Informativa de utilização do Diphoterine; Anexo 10: Inserção do Anexo - Comunicação de Atendimento (Ocorrências).
--	--	---

10. ANEXOS E UTILIZAÇÃO

Anexo 1 - Medicamentos e Materiais de Ambulatório e Ambulância

Anexo 2 - Kit Brigada de Emergência

Anexo 3 - Checklist Ambulatório e Ambulância

Anexo 4 - Relato de Ocorrência do Trabalho

Anexo 5 - Registro de Atendimento Assistencial

Anexo 6 - Assistência de Enfermagem Pré-Hospitalar

Anexo 7 - Checklist de Implementação

Anexo 8 - Avaliação Médica de Ocorrências - Contratadas

Anexo 9 - Cartilha Informativa Diphoterine

Anexo 10 - Comunicado de Atendimento

CONSENSADORES

COE
Saúde e Higiene Ocupacional
EHS Operações