

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Instituto de Medicina Física e Reabilitação - HC FMUSP
Instituto de Reabilitação Lucy Montoro



Rua Jandiatuba, 580 – Vila Andrade - São Paulo CEP 05716-150

1. INTRODUÇÃO:

A segurança e o bem-estar dos pacientes, funcionários e visitantes são de extrema importância. No entanto, como em qualquer instituição de saúde, é essencial estar preparado para lidar com uma variedade de situações de emergência que possam surgir. Um plano de contingência abrangente é uma ferramenta vital para garantir uma resposta eficaz e coordenada diante de eventos imprevistos.

Este plano de contingência foi elaborado com o objetivo de fornecer diretrizes claras e procedimentos específicos para enfrentar emergências no Instituto de Reabilitação Lucy Montoro. Ele abrange uma ampla gama de cenários potenciais, desde desastres naturais até incidentes de segurança interna, visando garantir a segurança de todos os envolvidos e a continuidade das operações essenciais do hospital.

Ao desenvolver este plano, levamos em consideração as melhores práticas em segurança e gestão de emergências, bem como as características únicas do ambiente hospitalar de reabilitação. Nosso objetivo é estabelecer uma estrutura sólida que possa ser implementada rapidamente e adaptada conforme necessário para lidar com qualquer situação emergencial que surja.

Este documento é um guia abrangente para todos os funcionários do Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, delineando suas responsabilidades e ações específicas em caso de emergência. Além disso, ele serve como uma ferramenta de treinamento e referência para garantir que todos os membros da equipe estejam preparados e capacitados para responder de maneira eficaz e coordenada em momentos críticos.

É imperativo que todos os funcionários estejam familiarizados com este plano e participem regularmente de exercícios de simulação e treinamento para garantir sua eficácia. A colaboração, comunicação e coordenação entre todas as partes interessadas são fundamentais para garantir uma resposta eficaz em situações de emergência.

2. OBJETIVO:

Estabelecer regras e critérios de ação durante condições de emergência com os objetivos de:

1. Oferecer maior segurança e preservação da integridade física de todos os colaboradores, visitantes, pacientes e demais pessoas que no interior da edificação.
2. Prevenir e/ou minimizar os impactos ambientais ocasionais;
3. Evitar danos ao patrimônio;
4. Otimizar e padronizar o atendimento a qualquer ocorrência de incidente ou acidente;
5. Normalizar as atividades do hospital no menor tempo possível.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E BIBLIOGRÁFICAS:

- Decreto Estadual 56.819/11 - Institui o Regulamento de Segurança contra Incêndio das edificações nas áreas de risco no Estado de São Paulo;
- IT 16/2019- Plano de emergência contra incêndio;
- IT 17/2019- Brigada de Incêndio;
- NR 23 - Instalações de Equipamento de Prevenção e Combate a incêndios;
- NBR 15219/20 – Plano de Emergência Contra Incêndio - Requisitos;
- NBR 14276/20 – Programa de brigada de incêndio.

4. DEFINIÇÕES:

PERIGO

Fonte ou situação com potencial de causar lesão ou doença, danos à propriedade, ao meio ambiente ou combinação destes.

RISCO

Combinação da probabilidade e da(s) consequência(s) da ocorrência de um determinado acontecimento perigoso (representa a probabilidade do perigo se materializar).

RISCO ACEITÁVEL

Risco que foi reduzido a um nível que possa ser aceito pela organização, tomando em atenção as suas obrigações legais e a sua própria política da SST Segurança e Saúde do Trabalho. Assim, o risco depende das medidas de prevenção e de proteção que tenham sido aplicadas, constituindo a relação entre o perigo e as medidas de prevenção e proteção adotadas para controlá-lo.

EMERGÊNCIA

Qualquer evento ou sucessão de eventos que coloque em risco processos vitais para a consecução dos objetivos do hospital.

SISTEMAS CRÍTICOS

São sistemas cuja ineficácia implica em perdas irreversíveis de cunho financeiro, jurídico ou de imagem da Empresa e sua atividade produtiva deve acontecer em até 24 horas após a ocorrência do desastre.

INCIDENTE OU ACIDENTE

É a ocorrência de qualquer tipo de anormalidade que impeça ou interrompa a atividade desenvolvida durante o funcionamento do hospital.

RECUPERAÇÃO

É o restabelecimento da normalidade parcial ou total das atividades, que garantam o a continuidade do atendimento aos pacientes após o evento que desencadeou o plano de ações e contingência.

5. ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA:

O Plano de Contingência será ativado e desativado pelo responsável legal do hospital consubstanciada pelas informações prestadas imediatamente após a ocorrência do acidente.

ENVOLVIMENTO

Aplicado a todos os colaboradores, terceiros, pacientes, acompanhantes e demais pessoas indistintamente.

CAMPO DE APLICAÇÃO

Estes procedimentos se aplicam em todas as situações de emergência, que requerem ação imediata e esforço de toda a organização do hospital.

Portanto são situações de difícil controle e com riscos iminentes de propagação ou que necessitem de ajuda adicional rápida tais como:

- a) Incêndios.
- b) Vazamento de gases inflamáveis ou medicinais.
- c) Falta de fornecimento de água prolongado (acima da capacidade da reserva mínima).
- d) Falta de energia elétrica por tempo prolongado (acima da capacidade de auto fornecimento).
- e) Ameaça de Bombas.
- f) Rupturas estruturais na edificação.
- g) Atentados/terrorismo com armas branca e de fogo.
- h) Tentativa de suicídio, surtos e descontrole emocional.

COMUNICAÇÃO DA OCORRÊNCIA

Toda ocorrência de emergência será comunicada para o Coordenador Geral, que deverá convocar a comissão de crise, segurança, Bombeiro, líder de andar, e gestor do setor do evento, repassando todas as informações possíveis para o pronto atendimento. Estas podem ser passadas de forma verbal pessoalmente ou via rádio de comunicação móvel.

FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE ALARME

O sistema consiste em vários acionadores manuais de alarmes em todos os pavimentos do edifício interligados a um quadro sinóptico instalado na sala de segurança, onde permanece vigilância 24 horas, com comunicação via rádio, o que otimiza as informações iniciais.

Em uma situação de emergência o alarme mais próximo do local da ocorrência será acionado.

Com o acionamento de qualquer ponto de alarme, as sirenes existentes soarão duas vezes.

ACIONAMENTO DO SISTEMA DE ALARME

Qualquer funcionário poderá acionar o alarme, desde que constatada a uma situação de emergência. Seu acionamento é rápido e simples, bastando apertar acionador manual.

Se o alarme for acionado e não funcionar, deverão ser contatados imediatamente o Bombeiro, o Coordenador Geral e os líderes de andares verbalmente ou via rádio.

Após ser acionado, um colaborador deverá sinalizar o local da ocorrência facilitando assim a sua localização.

Deverá também prestar as informações do ocorrido quando chegar a equipe de suporte.

ATUAÇÃO NAS SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Logo após soar o alarme, todos os colaboradores, sem função específica no Plano de Contingência, deverão prontamente se dirigir para os respectivos PE (Ponto de Encontro) forma calma e sem pânico, a passos rápidos sem correr, conforme o descrito no Plano de Abandono.

Caso um local de controle estiver obstruído ou inacessível, as pessoas deverão dirigir-se a outro local, seguindo as orientações dos brigadistas encarregados na condução das pessoas denominados "Cabeças de fila", onde permanecerão até o controle da situação.

RETORNO ÀS ATIVIDADES

A normalização da situação de emergência, e consequentemente o retorno às atividades, serão feitas pelos Brigadistas, prosseguindo quando possível com a rotina normal das atividades, ou quando não for possível, auxiliar no embarque às ambulâncias para remoção dos necessitados a outros centros de atendimento hospitalar.

COMISSÃO DE CRISE

A função do comitê é reunir os dados e analisá-los, informar a alta direção dando subsídios para a tomada de decisões, recomendar e implementar ações mobilizando os meios e fazer o follow-up com a alta direção.

Coordenador Geral (CG):

- Avaliar a situação e com o apoio da equipe de suporte a emergências organizar as primeiras ações;
- Providenciar a retirada da vítima encaminhando as para outros hospitais,
- Controlar o acesso à área da emergência;
- Coordenar todas as fases da situação;
- Manter registro dos acontecimentos;
- Definir e distribuir se necessário, novas funções para melhor controle da situação;
- Determinar o acionamento de apoio de órgãos públicos;
- Comunicar a hierarquia do hospital todos os detalhes da ocorrência;
- Solicitar o setor responsável nas tratativas com a imprensa e demais órgãos de comunicações;
- Liberação do retorno às atividades quando a ocorrência se normalizar;
- Confecção de relatório circunstanciado dos fatos, bem como, junto ao setor responsável, a contabilização de perdas.

Coordenador Operacional - Gestor Clínico (CO):

- Assessorar o CG prestando-lhe suporte no atendimento a vítima;
- Providenciar o transporte da vítima ao hospital mais próximo;
- Acompanhar ou determinar acompanhamento das vítimas aos hospitais;
- Substituir o CG, quando na sua ausência.

Coordenador de Manutenção (CM):

- Organizar e treinar sua equipe de apoio para manter os serviços básicos durante a emergência tais como: suprimento de água, ligar ou desligar circuitos energizados ou pressurizados;
- Concentrar sua equipe com suas ferramentas, incluindo um funcionário do almoxarifado, para suprimento de materiais;
- Utilizar-se de rádio transceptor durante toda a situação, para atuarem sob solicitação e comando do(s) CG; e
- Manter um componente da sua equipe nos pontos estratégicos como: Casa de bombas, Salas de Geradores, sala de caldeiras, controle do GLP – Gás Liquefeito de Petróleo e gases medicinais.

Coordenador Administrativo (CA):

- Organizar sua equipe para as ações administrativas quanto a controle de pacientes (nome, local para onde foi transferido).
- Acionamento de apoios externos que possuam contratos fixados de serviços essenciais junto à organização;
- Estabelecer um porta voz para tratativa com os órgãos de comunicações com a Hierarquia da organização, imprensa, informações para parentes e acompanhantes dos pacientes internados e transferidos, além de outras providências pertinentes.

Coordenação de segurança (CS):

- Organizar sua equipe para as ações de segurança do patrimônio, enquanto estiver ativo o Plano de Contingência;
- Guarnecer os acessos de pessoas, veículos e demais acessos, evitando atos ilícitos de oportunista externos;
- Auxiliar no controle de entrada e saída de todos os tipos de apoio externos públicos e privados;
- Manter controle de entrada e saída de componentes, equipamentos e materiais diversos.
- Controlar, orientar e coordenar os parentes, acompanhantes e demais pessoas em busca de informações preliminares sobre o evento.

Coordenador Financeiro (CF):

- Organizar sua equipe para as ações de aquisição de recursos, ferramentas e equipamentos em caráter de emergência de pronta resposta às necessidades;
- Contabilização e análise de danos materiais e financeiros após o evento, para uma recomposição da normalidade o mais breve possível.

Coordenador de Nutrição (CN):

- Organizar sua equipe para as ações de suprimento alimentar que poderá ser suspenso imediatamente à emergência estabelecida;
- Providenciar alimentação externa em consequência de não mais poder preparar a alimentação "in Company" durante o processo de recuperação da normalidade;
- Avaliar e destinar corretamente os alimentos perecíveis ou não, após a retomada do processo de recuperação da normalidade.

Coordenador de Serviços Gerais (CSG):

- Organizar sua equipe de pronto emprego para as atividades de recuperação de ambiente seja por sujidade, desinfecção, assepsia;
- Preparar ferramentas, materiais, soluções desinfetantes e demais providência necessárias, para início imediato a partir da liberação do local e estabelecer condições mínimas para o retorno às atividades.

TAREFAS PÓS – ACIDENTE

Depois de controlada a emergência e evacuado o hospital, deve-se realizar uma investigação minuciosa pela coordenação operacional e técnica para avaliar e apurar as principais causas do ocorrido e providenciar medidas corretivas e/ou preventivas para a retomada das atividades.

São Paulo, 20 de Março de 2024



RENAN RIOS
BOMBEIRO CIVIL



ADERCIO LINO
RESPONSÁVEL TÉCNICO

ANEXO 1 – PLANO DE CONTIGÊNCIA EM OCORRÊNCIAS DE INCÊNDIO.

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Cheiro de queimado	Ramal	Bombeiro	Operacional	Telefone/ramal	Não	Verificação do sistema elétrico, reparo ou substituição de equipamento	Registro da ocorrência para controle
2	Princípio de incêndio	Detector/acionador manual/ramal	Bombeiro/brigadistas	Operacional/brigada de incêndio	Telefone/ramal/rádio	Não	Confirmação da ocorrência, corte setorizado de energia, combate com emprego de extintor portátil, limpeza e liberação do local.	Contabilização de materiais empregados, registro de ocorrência
3	Incêndio	Detector/acionador manual/ramal	Bombeiro/brigadistas/segurança/manutenção	Operacional/brigada de incêndio	Telefone/ramal/rádio	Corpo de Bombeiros	Execução do plano de abandono, combate a incêndio com rede de hidrantes, apoio ao CB, limpeza e liberação do local.	Poderá ser acionado o plano geral de abandono mediante avaliação do bombeiro civil ou líder da brigada
4	Incêndio com vítimas	Detector/acionador manual/ramal	Bombeiro/brigadistas/segurança/manutenção/equipe de enfermagem/médicos	Operacional/brigada de incêndio/enfermagem/equipe médica	Telefone/ramal/rádio	Corpo de Bombeiros e SAMU	Execução do plano de abandono, socorro de vítimas, combate a incêndio com rede de hidrantes, apoio ao CB, limpeza e liberação do	Poderá ser acionado o plano geral de abandono mediante avaliação do bombeiro civil ou líder da brigada
5	Incêndio seguido de explosão	Detector/acionador manual/ramal	Bombeiro/brigadistas/segurança/manutenção/equipe de enfermagem/médicos	Operacional/brigada de incêndio/enfermagem/equipe médica	Telefone/ramal/rádio	Corpo de Bombeiros e SAMU	Execução do plano de abandono, socorro de vítimas, combate a incêndio com rede de hidrantes respeitando as limitações da	Execução do plano de abandono de maneira geral

ANEXO 2 - PLANO DE CONTINGÊNCIA EM OCORRÊNCIA DE VAZAMENTO DE GAS COMBUSTÍVEL.

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Cheiro suave de gás	Ramal	Bombeiro/Manutenção	Operacional	Telefone/ramal	Não	Verificação dos equipamentos que utilizam gás inflamável, reparo ou substituição dos componentes	Registro da ocorrência para controle
2	Vazamento moderado de gás no andar, sem vítima	Ramal/acionador manual	Bombeiro/Manutenção	Operacional	telefone/ramal/rádio	Comgás	Execução do plano de abandono parcial, corte setorial do suprimento de gás e montagem de linha de hidrante para aguardar necessidade	Poderá ser acionado o plano geral de abandono mediante avaliação do bombeiro civil ou líder da brigada
3	Vazamento moderado de gás no andar, com vítima	Ramal/acionador manual	bombeiro/Manutenção/segurança/enfermagem/equipe médica	Operacional/enfermagem/equipe médica	telefone/ramal/rádio	Corpo de Bombeiros/SAMU/COMGÁS	Execução do plano de abandono geral, socorro das vítimas, montagem de linha de hidrante para ventilação.	Execução do plano de abandono de maneira geral
4	Grande vazamento de gás interno ou externo com comprometimento da edificação	Ramal/acionador manual	bombeiro/Manutenção/segurança/enfermagem/equipe médica	Operacional/enfermagem/equipe médica	telefone/ramal/rádio	Corpo de Bombeiros/SAMU/COMGÁS/CETESB	Execução do plano de abandono geral, socorro das vítimas, montagem de linha de hidrante para ventilação, isolamento e evacuação 100m no entorno.	Execução do plano de abandono de maneira geral

ANEXO 3 - PLANO DE CONTINGÊNCIA EM OCORRÊNCIA DE FALTA DE ÁGUA POTÁVEL.

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Falta de água	Rádio/ramal	Manutenção	Operacional	Rádio/ramal	Não	Acompanhamento da reserva de água nas caixas inferiores e superiores	A falta de água será notada primeiramente nas caixas inferiores
2	Falta de água por pane de equipamento	Rádio/ramal	Manutenção	Operacional	Rádio/ramal	Não	Identificação e substituição imediata dos equipamentos	Poderá haver redução nos consumos não essenciais
3	Falta de água por interrupção por fatores técnicos ou sistema público	Rádio/ramal	Manutenção	Operacional	Rádio/ramal	SABESP/Empresa de fornecimento de água potável	Acionamento imediato da SABESP e solicitar fornecimento de água de empresas privadas	Poderá haver redução nos consumos não essenciais
4	Falta de fornecimento de água por avarias nas instalações hidráulicas ou trincas nos reservatórios	Rádio/ramal	manutenção/bombeiro/gerenciamento de risco	Operacional/engenharia	Rádio/ramal	SABESP/Empresa de fornecimento de água potável	Isolamento imediato do sistema afetado para reparo ou substituição	Poderá ocorrer a suspensão de alimentação e internções e outros serviços essenciais
5	Falta de fornecimento por ruptura de instalação de grande volume de água	rádio/ramal/acionador manual	manutenção/bombeiro/gerenciamento de risco/segurança/engenharia	Operacional/engenharia	Rádio/ramal	SABESP/Empresa de fornecimento de água potável/Corpo de Bombeiro/CET/Defesa Civil	Execução do plano de abandono geral, socorro de possíveis vítimas, fechamento dos registros gerais de água, corte de energia geral, corte do fornecimento de gás.	Execução do plano de abandono geral e suspensão de atividades por tempo ilimitado

ANEXO 4 - PLANO DE CONTINGÊNCIA EM OCORRÊNCIA DE FALTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Falta de energia	Rádio/ramal	Manutenção/Bombeiro	Operacional	Rádio/ramal	Não	Verificar junto a ENEL o retorno de energia, manuseio do gerador de energia, bombeiro verificar se há pessoas presas nos elevadores	Registrar horário e protocolo junto a ENEL
2	Falta de energia com mais de 30 min	Rádio/ramal	Manutenção/Bombeiro	Operacional	Rádio/ramal	Não	Verificar junto a ENEL o retorno de energia, manuseio do gerador de energia, bombeiro verificar se há pessoas presas nos elevadores	Poderá haver necessidade de consumo dos serviços não essenciais
3	Falta de energia por avarias nas instalações internas (cabine primária e geradores)	Rádio/ramal	Manutenção/Bombeiro	Operacional	Rádio/ramal	Empresa de engenharia elétrica, empresa de fornecimento de alimentação externa	Inspeção e substituição de equipamentos necessários e observação do nível do óleo disel dos geradores	Poderá ocorrer a suspensão de alimentação e internções e outros serviços essenciais, bem como encerramento das atividades
4	Corte de fornecimento por decorrência de explosão seguido de incêndio	rádio/ramal/acionador manual e detector	Manutenção/Bombeiro/brigada/segurança/engenharia/enfermagem/equipe médica	Operacional/engenharia/enfermagem/equipe médica	Rádio/ramal	ENEL/empresa de engenharia elétrica/Corpo de Bombeiros/SAMU/CET/ Defesa civil	Execução do plano de abandono geral, socorro de possíveis vítimas, fechamento dos registros gerais de água, corte do fornecimento de gás.	Execução do plano de abandono geral e suspensão de atividades por tempo ilimitado

ANEXO 5 - PLANO DE CONTINGÊNCIA EM OCORRÊNCIA DE AMEAÇA DE BOMBA

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Ligação com ameaça de bomba	Telefone/ramal/rádio	Segurança/bombeiro	Operacional	Ramal/telefone	Polícia Militar	Efetuar varredura minuciosa em todos os setores observando se há material estranho ou diferente do local de cotidiano	A pessoas que atender a ligação deverá uma comunicação que some o maior número de informações possíveis, não utilizar comunicação via rádio para não criar pânico
2	Recebimento de correspondência com ameaça/ligação de ameaça com localização de objeto estranho/ameaça com confirmação de artefato explosivo	Telefone/ramal/rádio	Segurança/bombeiro/gerenciamento de risco	Operacional	Ramal/telefone	polícia Militar/Corpo de Bombeiros/Defesa Civil/CET	Execução de plano de abandono geral, liberação da polícia militar para averiguação	Aguardar instruções da Polícia Militar.
3	Ameaça de bomba com explosão	Rádio/Ramal/Detector	Segurança/bombeiro/manutenção/gerenciamento de risco/enfermagem/equipe médica	Operacional/enfermagem/equipe médica	Ramal/telefone/rádio	Polícia Militar/Corpo de bombeiros/SAM U/Defesa Civil/CET	Execução do plano de abandono geral, socorro de possíveis vítimas, fechamento dos registros gerais de água, corte do fornecimento de gás.	Execução do plano de abandono geral e suspensão de atividades por tempo ilimitado

ANEXO 6 - PLANO DE CONTINGÊNCIA EM OCORRÊNCIA DE RUPTURAS ESTRUTURAIS

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Pequena rachadura em pontos estruturais	Rádio/ramal	Manutenção/Bombeiro	Operacional	Rádio/ramal	Não	Efetuar análise do local e acompanhamento da continuidade da trinca	
2	Rachaduras estruturais com comprometimento de pontos de sustentações	Rádio/ramal	Manutenção/Bombeiro/engenharia	Operacional/engenharia	Rádio/ramal/telefone	Não	Efetuar análise técnica, isolamento do local, ações de correções necessárias e imediatas	Poderá ocorrer interdição parcial do setor
3	Rachaduras estruturais com ruptura de sistemas	Rádio/ramal	Manutenção/Bombeiro/engenharia	Operacional/engenharia	Rádio/ramal/telefone	Construtora da edificação	Efetuar análise técnica, isolamento do local, ações de correções necessárias e imediatas	Poderá ocorrer abandono parcial do local e interdição do setor
4	Queda parcial de estruturas (parede, laje)	Rádio/ramal	Manutenção/Bombeiro/engenharia /gerenciamento de crise/enfermagem/equipe médica	Operacional/engenharia/enfermagem/equipe médica	Rádio/ramal/telefone	Corpo de bombeiros/SAMU /Defesa Civil	Execução do plano de abandono geral, socorro de possíveis vítimas, fechamento dos registros gerais de água, corte do fornecimento de gás.	Interrupção de atividades até que seja solucionado o problema e houver liberação de órgãos públicos
5	Ruptura da edificação	rádio/ramal/acionador manual/alarme de incêndio	Manutenção/Bombeiro/engenharia /gerenciamento de crise/enfermagem/equipe médica	Operacional/engenharia/enfermagem/equipe médica	Rádio/ramal/telefone	Corpo de bombeiros/SAMU /Defesa Civil/ENEL/SABESP /COMGÁS	Execução do plano de abandono geral, socorro de possíveis vítimas, fechamento dos registros gerais de água, corte do fornecimento de gás.	Execução do plano de abandono geral e suspensão de atividades por tempo ilimitado

ANEXO 7 - PLANO DE CONTINGÊNCIA EM OCORRÊNCIA DE ATENTADOS/TERRORISMO COM ARMAS BRANCA E DE FOGO

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Atentados com porte de armas brancas (faca, machado, etc)	Ramal, rádio e acionador	Segurança/bombeiro/enfermagem/equipe médica	Operacional/enfermagem/equipe médica	rádio e telefone	Polícia Militar/Corpo de bombeiros/SAMU	Equipe de segurança buscar, na medida do possível, conter o agressor e fazer barreiras, equipe de brigada pode utilizar os hidrantes como forma de escudo para evitar a progressão do agressor. Executar abandono parcial, fazer socorro das vítimas.	Somente prestar primeiros socorros em ambiente controlado. Buscar fazer abandono para ponto de encontro distante do local de ocorrência.
2	Atentados, em grupo, com porte de armas brancas.	Ramal, rádio e acionador	Segurança/bombeiro/enfermagem/equipe médica	Operacional/enfermagem/equipe médica	rádio e telefone	Polícia Militar/Corpo de bombeiros/SAMU	Fazer barreiras e equipe de brigada pode utilizar os hidrantes como forma de escudo para evitar a progressão do agressores. Executar abandono geral.	Execução do plano de abandono geral e suspensão de atividades por tempo ilimitado, fazer socorro às vítimas em local seguro.
3	Atentados com porte de arma de fogo							
4	Atentados, em grupo, com porte de armas de fogo.							

ANEXO 8 - PLANO DE CONTINGÊNCIA EM OCORRÊNCIA DE TENTATIVAS DE SUICÍDIO, SURTOS E DESCONTROLE EMOCIONAL

RISCO	OCORRÊNCIA	ACIONAMENTO	RESPONSÁVEL	SETOR	COMUNICAÇÃO	APOIO EXTERNO	AÇÕES	OBSERVAÇÕES
1	Colaborador agitado ou violento	Ramal/rádio	Segurança	Operacional	Rádio/ramal	Não	Intervenção verbal afim de amenizar o comportamento da pessoa.	Se o caso evoluir e colocar a integridade da pessoa ou terceiros em risco, deverá haver intervenção física de contenção.
2	Paciente agitado ou violento	Ramal	Segurança/equipe médica	operacional/equipe médica	rádio/ramal	Não	Intervenção verbal afim de amenizar o comportamento da pessoa e acionamento de um médico para avaliação comportamental e tomada de decisões	O médico irá avaliar o paciente de indicar se deve chamar um psicólogo, ministrar medicação ou remover o paciente.
3	Quaquer pessoa com tentativa de suicídio	Ramal/rádio	Segurança/equipe médica/Bombeiro/psicólogo	operacional/equipe médica	Rádio/ramal	Não	Intervenção verbal afim de amenizar o comportamento da pessoa e acionamento de um médico e de um psicólogo ou psiquiatra	Caso evoluir para necessidade de intervenção física, fazer de modo que seja efetivo e sem letalidade, afim apenas de imobilização.
4	Quaquer pessoa com tentativa de suicídio portanto algum tipo de arma					Polícia Militar/SAMU/Corpo de Brigada de incêndios	Até a chegada da polícia, fazer uma comunicação efetiva* e acionar um médico e psicólogo ou psiquiatra	Em caso de uma pessoa com posse de qualquer material possa ser utilizado como arma, não se deve intervir fisicamente até que ele se renda ou a polícia chegue.

5 *Comunicação efetiva: 1. Evitar movimentos bruscos; 2. Manter olhar diretamente para o paciente; 3. Manter alguma distância física; 4. Evitar fazer anotações; 5. Apresentar-se e apresentar outros membros da equipe; 6. Falar pausadamente, mas firme; 7. Perguntas claras e diretas; 8. Alguma flexibilidade no diálogo, mas sem barganhas; 9. Colocar limites de maneira objetiva, mas acolhedora; 10. Não fazer ameaças ou humilhações; 11. Não confrontar; 12. Estimular a pessoa a expressar os seus sentimentos em palavras; 13. Assegurar a pessoa que você pretende ajudá-la a controlar seus impulsos.

ANEXO 9**PLANO DE CHAMADA TELEFÔNICA MEMBROS DA DIRETORIA.**

NOME	FUNÇÃO	Telefones
SR. WAGNER GALVÃO	GERENTE OPERAÇÕES	985364348
SRA. LUCIMARA SOARES	GERENTE HOTELARIA	98118-5999
DR. FÁBIO PACHECO	DIRETOR EXECUTIVO	99494:9006
SRA. TATIANE MIRANDA	GERENTE DE CONTROLADORIA E FINANÇAS	99502-8680
DRA. KATIA LINA MIYAHARA	DIRETOR MÉDICO	96329-5851

TELEFONES DE EMERGÊNCIA PÚBLICA

Nº	NOME	TELEFONE
1	POLÍCIA MILITAR	190
2	SAMU	192
3	CORPO DE BOMBEIROS	193
4	COMGÁS	197
5	DEFESA CIVIL	199
6	CETESB	0800 11 3560

OBJETIVO: orientar, facilitar, agilizar e uniformizar as ações de como tratar rapidamente as consequências dos eventos **CRÍTICOS e/ou inesperados, impedindo danos, perdas ou descontinuidade dos processos.**

OCORRÊNCIA	AÇÃO IMEDIATA	CONTATO	RESPONSÁVEL	OUTROS CONTATOS
INCÊNDIO	Acionar Serviço de Segurança	RAMAL: 8555 Tel: para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8336 Sílvia - Fisioterapia RAMAL: 8742 Milton (Operações)	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
FALTA DE ÁGUA POTÁVEL	Acionar Serviço de Manutenção Predial	RAMAL: 8363 Lider manutenção Predial Sr. Nilton Cesar nilton.cesar@temonservicos.com.br temon.morumbi@redelucymontoro.org.br	RAMAL: 8363 Eng. Jaime - 97477-8575 Nilton Cesar - 993470852	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA	Acionar Serviço de Segurança	RAMAL: 8555 Tel: para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8363 Eng. Jaime - 97477-8575 Nilton Cesar - 993470852	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
MANUTENÇÃO PREDIAL ELÉTRICA HIDRAULICA PEQUENOS REPAROS, ELEVADOR PARADO	Acionar Serviço de Manutenção Predial	RAMAL: 8363 Lider manutenção Predial Sr. Nilton Cesar nilton.cesar@temonservicos.com.br temon.morumbi@redelucymontoro.org.br	RAMAL: 8363 Eng. Jaime - 97477-8575 Nilton Cesar - 993470852	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
AMEAÇA DE BOMBA, CORRESPONDENCIA SUSPEITA	Acionar Serviço de Segurança e Bombeiro	RAMAL: 8555 Tel: para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8747 Wagner Galvão Cel: 91110-7365	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
INDIVÍDUO SUSPEITO APAENTANDO ESTAR ARMADO OU ESTÁ ARMADO	Acionar Serviço de Segurança e Bombeiro	RAMAL: 8555 Tel: para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8555 Tel: para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
INDIVÍDUO SURTADO OU APRESENTANDO DESCONTROLE EMOCIONAL	Acionar Serviço de Segurança e Bombeiro	RAMAL: 8555 Tel. para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8555 Tel. para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
PROBLEMA COM EQUIPAMENTO MÉDICO HOSPITALAR	Acionar Engenharia Clínica	RAMAL: 8421 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8742 Milton (Operações)	Eng. Marcelo Setti Cel: 99208-8963 marcelo.setti@hc.fm.usp.br	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
FURTO / EXTORSÃO	Acionar Serviço de Segurança	RAMAL: 8555 Tel. para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8555 Tel. para Emergência RAMAL: 8356 Sala de Segurança	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro Cel: 99494-9006
PORTE OU USO DE SUBSTÂNCIA ILÍCITAS, ABUSO, NEGLIGENCIA, SUICÍDIO OU TENTATIVA	Acionar Gerência de Risco	RAMAL: 8356 Sala de Segurança RAMAL: Equipe assistencial	RAMAL: 8356 Sala de Segurança Equipe assistencial	RAMAL: 8757 Wagner Galvão - Cel: 91110-7365 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro - Cel: 99494-9006
EMERGÊNCIA MÉDICA PESSOA PASSANDO MAL	Acionar Enfermagem	RAMAL: 8555 Telefone para Emergências Médicas	RAMAL: 8778 Gerente Enfermagem Sílvia Amadio - cel 96773-6969	RAMAL: 8741 Dra. Katia: Cel: 96329-5851 Plantonista Médico: Cel: 99245-8902
FALHA NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO (TELEFONIA, INFORMÁTICA/TASY)	Acionar Equipe de Informática (GeTI)	RAMAL: 8739 - Suporte RAMAL: 8731 - Sistemas (TASY) Infra-Estrutura Coord. Valdemir Cel: 96181-3235	Rodrigo Veloso Cel: 93066-5288 Gerente de Sistemas (TASY)	Rodrigo Veloso - Cel: 93066-5288 RAMAL: 8732 Dr. Fabio Castro - Cel: 99494-9006