

Protocolo de Resposta aos Riscos de Segurança

Documento: PRT.DGOVI.001 **Emissão:** 07/2026 **Revisão:** 07/2030 **Versão:** 00

Elaboração: Suporte/Projetos — DGOVI. **Aprovação:** Chefia, Núcleo de Qualidade e Diretoria. **Documentos relacionados:** POP.DGOVI.001 (Acionamento do Botão de Ação Rápida); POP.DEA.027 (Acolhimento); POP.DEA.001 (Atendimento, internação, transferência e alta); Manual de Instalação e Configuração (GLPI).

1. Objetivo

Estabelecer, de forma padronizada e institucional, os procedimentos de resposta aos riscos de segurança identificados nas unidades de saúde geridas pela RioSaúde, definindo fluxos de comunicação, responsáveis e medidas de resposta para cada cenário de risco, em complemento ao sistema de alerta (Botão de Ação Rápida) e ao POP.DGOVI.001.

2. Abrangência

Aplica-se a todos os profissionais das equipes técnica, assistencial e administrativa lotados nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), Coordenação de Emergência Regional (CER Barra) e demais unidades contempladas pelo sistema de alerta, incluindo a Central de Monitoramento e as equipes de TI locais.

3. Definições e Siglas

- Botão de Ação Rápida: dispositivo digital silencioso de segurança, fixado na barra de tarefas dos computadores da unidade, que envia alerta imediato aos painéis configurados (Painel Central e Painel de Recepção).
- Situação de risco real e iminente: cenário que envolva agressão física ou verbal com risco de escalada, ameaça, assédio, porte de arma de fogo ou arma branca, tentativa de invasão de área restrita, distúrbio civil grave, ou queda de paciente com necessidade de resposta imediata.
- AGP: Agente de Portaria. PM: Polícia Militar (190). CM: Central de Monitoramento. CFTV: Circuito Fechado de Televisão. TI: Tecnologia da Informação.

4. Matriz de Responsabilidades

Responsável	Atribuições no ciclo de resposta
Colaborador	Identificar a situação de risco com descrição e avaliar o nível de ameaça; acionar o Botão de Ação Rápida de forma silenciosa (pressionar por 2 segundos, sem sinalizar ao agressor); adotar postura de desescalada (tom de voz baixo, firme e calmo); manter distanciamento, criar barreira física e proteger-se, buscando rota de fuga segura se necessário.
Recepcionista	Visualizar o alerta no Painel de Recepção (alerta visual discreto, sem som); identificar o local da ocorrência; acionar imediatamente o AGP mais próximo, evitando a escalada do risco.
Agente de Portaria (AGP)	Deslocar-se imediatamente ao local; abordar a situação com postura colaborativa e de desescalada; acionar apoio externo (PM — 190) quando necessário; apoiar o isolamento da área e a proteção de pessoas.

Responsável	Atribuições no ciclo de resposta
Responsável pelo plantão	Registrar a ocorrência no livro de ordens e ocorrências; realizar as notificações institucionais e externas cabíveis; avaliar necessidade de Boletim de Ocorrência; acionar suporte ao colaborador afetado.
Central de Monitoramento	Receber os alertas em tempo real no Painel Central (alerta visual e sonoro); confirmar a leitura das notificações no painel (alteração de status de vermelho para verde); monitorar por CFTV; registrar e armazenar imagens das instalações e/ou proximidades do local; comunicar-se com a unidade e apoiar o escalonamento.
TI local	Garantir instalação, configuração e inicialização automática do sistema; executar o teste diário de funcionamento; tratar incidentes técnicos; manter os computadores conectados à rede.
Gestão da unidade	Assegurar a capacitação das equipes; analisar criticamente as ocorrências; implementar ações corretivas e preventivas; reportar à Diretoria/DGOVI.

5. Matriz de Riscos e Medidas de Resposta

Para cada risco identificado, ficam estabelecidas as medidas de resposta imediata, de contenção e pós-evento.

Risco identificado	Resposta imediata	Contenção e escalonamento	Pós-evento
Agressão verbal com risco de escalada	Acionar o botão (2 s, discretamente); desescalada verbal; manter distância	Recepção aciona AGP; AGP aborda com postura colaborativa	Registro no livro de ocorrências; notificação à gestão
Agressão física em curso	Acionar o botão; proteger-se; criar barreira física; buscar rota de fuga	AGP intervém; acionamento da PM (190) se necessário; CM registra imagens	Registro; avaliação de Boletim de Ocorrência; suporte ao colaborador; acolhimento à vítima
Presença de arma de fogo ou arma branca	Acionar o botão; NÃO confrontar; não sinalizar o acionamento; afastar pessoas discretamente	Acionamento imediato da PM (190) pelo AGP/plantão; isolamento da área; CM monitora e grava	Boletim de Ocorrência; notificação institucional; análise crítica do evento
Ameaça ou assédio	Acionar o botão; manter postura calma e não confrontadora; evitar isolamento	AGP acompanha; plantão avalia necessidade de apoio externo	Registro; notificação; encaminhamentos institucionais de proteção ao colaborador
Tentativa de invasão de área restrita	Acionar o botão; afastar-se da área; alertar colegas próximos	AGP contém o acesso; PM se necessário; CM direciona câmeras ao ponto	Registro; revisão de controles de acesso
Distúrbio civil grave na unidade	Acionar o botão; gerenciar o ambiente; proteger pacientes e equipe	Escalonamento imediato à PM; plantão coordena a evacuação parcial se necessário	Registro; comunicação à Diretoria; avaliação de reforço de segurança

Risco identificado	Resposta imediata	Contenção e escalonamento	Pós-evento
Queda de paciente	Acionar o botão para resposta rápida; prestar assistência imediata	Equipe assistencial assume conforme protocolos clínicos	Notificação de incidente de segurança do paciente; análise de causa
Falha técnica do sistema de alerta	Comunicar imediatamente a TI local; usar meios alternativos (telefone/rádio da unidade)	TI trata o incidente; CM verifica recepção de alertas; contingência ativa até normalização	Registro do incidente técnico; ação corretiva; atualização do checklist de testes

6. Fluxo de Comunicação e Escalonamento

O fluxo padrão de comunicação, do acionamento à resolução, ocorre em cinco níveis:

- **Nível 1 — Colaborador:** identifica o risco e aciona o Botão de Ação Rápida (pressionar por 2 segundos, de forma discreta). O alerta é transmitido automaticamente, com unidade, localização e setor, aos painéis configurados.
- **Nível 2 — Recepção:** recebe o alerta visual no Painel de Recepção, identifica o local e aciona o AGP mais próximo.
- **Nível 3 — Agente de Portaria:** desloca-se ao local, atua na desescalada e contenção; aciona a Polícia Militar (190) quando a situação exigir apoio externo.
- **Nível 4 — Responsável pelo plantão:** coordena a resposta local, realiza registros e notificações institucionais e externas, e avalia a necessidade de Boletim de Ocorrência.
- **Nível 5 — Central de Monitoramento e Gestão:** a CM recebe o alerta em tempo real, monitora por CFTV, registra e armazena imagens, confirma a leitura das notificações e apoia a comunicação com a gestão da unidade e a Diretoria/DGOVI.

Em todos os níveis, a comunicação deve ser objetiva, informando: local exato (setor/sala), natureza do risco, pessoas envolvidas e necessidade de apoio externo.

7. Monitoramento Contínuo do Sistema

7.1. Operação em tempo real

- O Painel Central opera na Central de Monitoramento e nos computadores designados da unidade, com alerta visual e sonoro.
- O Painel de Recepção opera exclusivamente na recepção, com alerta visual discreto e sem som.
- Os painéis permanecem ativos em segundo plano (bandeja do sistema) e devem estar configurados para inicialização automática com o Windows — condição obrigatória para o recebimento de alertas após reinicialização.
- Todos os alertas ficam registrados com data/hora, unidade, setor, hostname, IP e localização, garantindo rastreabilidade integral.

7.2. Rotina diária de verificação (teste de funcionamento)

- A TI local de cada unidade executa, diariamente, teste de acionamento identificado como “TESTE” no campo setor, preferencialmente na abertura do expediente.

- A Central de Monitoramento confere o recebimento dos testes e sinaliza à TI local qualquer unidade sem teste registrado no dia.
- Falhas detectadas seguem o fluxo de incidente técnico (seção 5, risco “Falha técnica”), com contingência por telefone/rádio até a normalização.

7.3. Confirmação de leitura

- Os alertas não lidos permanecem demarcados em vermelho no painel; a confirmação de leitura (duplo clique) altera o status para visualizado (verde), evitando o reenvio de notificações anteriores.

8. Tempos de Resposta Esperados (referências internas)

Etapa	Tempo esperado
Transmissão do alerta ao painel	Imediata (tempo real)
Identificação do local pela recepção e acionamento do AGP	Até 1 minuto após o alerta
Chegada do AGP ao local da ocorrência	Até 3 minutos após o acionamento
Acionamento da PM (quando aplicável)	Imediato, a critério do AGP/plantão
Registro da ocorrência pelo plantão	No mesmo plantão do evento
Confirmação de leitura do alerta pela CM	Até 5 minutos após o recebimento

9. Registro, Guarda e Análise das Ocorrências

- Ocorrências de urgência e emergência: registro no livro de ordens e ocorrências dos setores (código 18.01.02.005), guarda intermediária de 5 anos e eliminação conforme a Portaria “N” GI/AGCRJ nº 02/2022.
- Intercorrências de plantão: registro no livro de ocorrências da gestão (código 18.01.02.012), guarda intermediária de 5 anos e guarda permanente conforme a mesma Portaria.
- Os logs do sistema e as imagens de CFTV associadas aos acionamentos subsidiam a análise de incidentes, a identificação de padrões e a melhoria contínua dos processos.

10. Uso Responsável

O Botão de Ação Rápida deve ser utilizado exclusivamente em situações reais de risco. O acionamento indevido ou excessivo gera alertas desnecessários, sobrecarrega a Central de Monitoramento e compromete a credibilidade do recurso. Casos de uso indevido recorrente devem ser tratados pela gestão da unidade com reforço de orientação e capacitação.

11. Capacitação

- Todos os profissionais devem ser capacitados quanto aos critérios de acionamento, à forma correta de acionar (pressionar e segurar por 2 segundos) e às condutas de desescalada.
- A equipe de recepção recebe treinamento específico para identificação rápida do alerta e acionamento do AGP.

- Reciclagens periódicas (mínimo semestral) e materiais orientativos atualizados são de responsabilidade da Equipe de Capacitação, com apoio da gestão local.

12. Referências

- Resolução CFM nº 2.444/2025 — Conselho Federal de Medicina.
- Resolução CRM-PR nº 253/2025.
- Resolução COFEN nº 427/2012 e Parecer Técnico nº 033/2022.
- Programa Nacional de Segurança do Paciente — Ministério da Saúde/ANVISA.
- OSHA — Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare Workers.
- POP.DGOVI.001 — Acionamento do Botão de Ação Rápida (RioSaúde, 2026).