

The background features a stylized illustration of a cityscape. In the foreground, there are several rounded green hills with vertical line patterns. Behind them are buildings in shades of orange, red, and blue. The sky is white with a pattern of small pink dots. Two dark blue birds are flying in the upper right corner.

PLANO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL E REMOÇÃO EMERGENCIAL

PARQUE IBIRAPUERA

OUTUBRO DE 2020



Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	2
2.	CONTEXTUALIZAÇÃO	2
3.	DIRETRIZES DO CONTRATO DE CONCESSÃO	3
4.	OBJETIVO	4
4.1	Objetivos Gerais	4
4.2	Objetivos Específicos	4
5.	DIAGNÓSTICO ATUAL DOS SERVIÇOS	5
5.1.	Histórico de Atendimento Realizados	5
6.	DESCRIÇÃO DAS AÇÕES PROPOSTAS	9
6.1.	Sistema Integrado de Atendimento Básico de Urgência e Emergência (SIA) – Operação Regular	10
6.1.1	Gestão Integrada dos atendimentos de Urgência e Emergência ...	11
6.1.2	Inventário de Potenciais Urgências e Emergências	13
6.1.3	Procedimentos de Comunicação	14
6.1.4	Posto de Atendimento Básico de Emergência	15
6.1.5	Fluxo de Atendimento básico de urgência e emergência	16
6.1.6	Ambulância - Remoção Emergencial	16
6.2.	Monitoramento, Integração e Análise Crítica	18
6.3.	Treinamentos e Simulados	18
7.	RESULTADOS	18
7.1.	Prestação de Informações da Concessão	18
8.	REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	19

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Quantidade de atendimento de urgência e emergências realizados em 2018, 2019 e 2020	7
Figura 2: Motivo do atendimento de emergência realizado em 2018, 2019 e 2020....	7
Figura 3: Total de remoções realizadas por classificação da emergência em 2018, 2019 e 2020.....	7
Figura 4: atendimentos de emergências realizados em 2018, 2019 e 2020 no Parque Ibirapuera.....	8
Figura 5: Linha do tempo do trauma e das emergências clínicas.....	12

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABMAR	Associação Brasileira de Medicina de Áreas Remotas e Esportes de Aventura
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACLS	<i>Advanced Circulation Life Support</i> (Suporte Avançado de Vida)
AHA	American Heart Association
APA	Área de Proteção Ambiental
APH	Atendimento Pré-hospitalar
ASHI	<i>American Safety and Health Institute</i>
ATLS	<i>Advanced trauma Life Support</i>
AVC	Acidente Vascular Cerebral
AVE	Acidente Vascular Encefálico
BLS	Basic Life Support (Suporte Básico de Vida)
CBMSP	Corpo de Bombeiro Militar do Estado de São Paulo
CFTV	Circuito Fechado de Televisão
DDS	Diálogo Diário de Segurança
DEA	Desfibrilador Externo Automático
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ERE	Equipe de Resposta a Emergências
IML	Instituto Médico Legal
IT	Instrução Técnica (do Corpo Bombeiro Militar do Estado de SP)
NBR	Norma Brasileira Regulamentadora (Criada pela ABNT)
NR	Norma Regulamentadora de Segurança e Saúde no Trabalho
PAE	Plano de Ação Emergencial
PCR	Parada Cardiorrespiratória
SAV	Suporte Avançado de Vida
SBV	Suporte Básico de Vida
SOBRASA	Sociedade Brasileira de Salvamento Aquático
SVMA	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
SVO	Serviço de Verificação de Óbito

1 APRESENTAÇÃO

O Plano de Atendimento Ambulatorial e Remoção Emergencial conforme denominado no Contrato de Concessão nº 001/SVMA/2018, SÃO PAULO/SP, visa apresentar proposta para realização do atendimento emergencial, incluindo remoção quando pertinente, dos casos que ocorram com os usuários do Parque Ibirapuera nas áreas concessionadas.

Cabe deixar claro que serão realizados apenas atendimentos de primeiros socorros, também denominados Atendimento Pré-hospitalar (APH), cujo objetivo é estabilizar a vítima e encaminhar o hospital, quando pertinente. Não faz parte do escopo do serviço, realizar atendimentos que não sejam urgentes ou emergentes.

O documento possui oito capítulos principais sendo os quatro primeiros destinados a cumprir a função de contextualizar o Parque Ibirapuera sob a ótica do serviço proposto e abrangem: contextualização; objetivos; exigências do Contrato de Concessão e Plano Diretor do Parque; e diagnóstico dos serviços atualmente prestados.

Os quatro capítulos seguintes apresentam a proposta de como a Urbia pretende atingir os objetivos e cumprir as exigências, e estão divididos da seguinte forma: Descrição das Ações; Dimensionamento dos Serviços Propostos; Treinamentos e Simulados; e Resultados Pretendidos.

Por fim, cabe esclarecer que os serviços foram elaborados para funcionamento normal do Parque, ou seja, desconsiderando a redução do horário em decorrência da Pandemia que acometeu o mundo no período de elaboração deste Plano.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

Como um fluxo de visitantes variando entre 100 a 200 mil pessoas por final de semana, o Parque do Ibirapuera inaugurado em 1954 é o mais visitado na

América Latina. Com vocação esportiva e atrativo já consolidado, principalmente para os moradores da cidade de São Paulo, a dinâmica de uso dos espaços e o perfil dos usuários são diversos e afetam diretamente o atendimento básico de urgência e emergência proposto neste plano.

Considerando o horário de funcionamento compreendido entre 5h e 24h, usuários de diferentes perfis e objetivos diversos poderão utilizar o Parque para sua fruição. As formas de uso e as condições individuais de saúde dos usuários, bem como o ordenamento dos espaços, segurança e oferta de alimentos e bebidas, irão refletir nos atendimentos realizados pela equipe.

Portanto, a dinâmica atual do uso do Parque foi considerada como ponto de partida para o dimensionamento e elaboração das ações para este atendimento, no entanto, o processo de transição da gestão pública para a gestão privada e a modificação da operação dos atrativos, regras de uso e de conduta, implantação de sistema integrado de segurança, por exemplo, afetarão as demandas pelos atendimentos básicos de urgências e emergências, reforçando a necessidade de análises visando a melhoria contínua do serviço.

3 DIRETRIZES DO CONTRATO DE CONCESSÃO

5.112. A CONCESSIONÁRIA deverá manter serviço ambulatorial de pronto atendimento emergencial e de primeiros socorros destinado aos casos que ocorram com os USUÁRIOS dentro do PARQUE IBIRAPUERA.

5.113. Em dias de intenso uso do PARQUE IBIRAPUERA, principalmente nos finais de semana, feriados, férias e festividades, a CONCESSIONÁRIA deverá incorporar ao serviço ambulatorial o serviço de remoção emergencial.

5.114. A CONCESSIONÁRIA deverá promover ações plurais e inclusivas, direcionadas ao público dos PARQUES, voltada para a prevenção ao

uso de entorpecentes e de educação sexual, consolidadas no Plano de Conscientização e Inclusão.

4 OBJETIVO

4.1 Objetivos Gerais

- Contribuir para a consolidação da marca Urbia como uma referência em segurança, pronto atendimento e responsabilidade;
- Contribuir para construção de um legado no qual o usuário se perceba pertencendo ao parque e, ao mesmo tempo, que o espaço é para todos, ou seja, conciliar os múltiplos usos das vias com responsabilidade reduz a probabilidade de causar um acidente;
- Contribuir para a melhoria contínua da experiência do usuário.

4.2 Objetivos Específicos

- Realizar o Atendimento Pré-hospitalar dos usuários do Parque Ibirapuera nas áreas concessionadas, tendo caráter resolutivo para os casos de menor gravidade e, sempre que necessário, fazer a remoção dos casos mais graves para o hospital de referência;
- Registrar todos os atendimentos realizados;
- Gerar banco de dados dos atendimentos;
- Gerar relatórios analíticos;
- Contribuir para a melhoria contínua do atendimento a partir dos dados analisados.

5 DIAGNÓSTICO ATUAL DOS SERVIÇOS

5.1 Histórico de Atendimento Realizados

O Parque Ibirapuera possui uma visitação consolidada onde os usuários utilizam e interagem com o parque, normalmente, de maneira autônoma. Há diversos perfis com características específicas que vão desde a contemplação da paisagem até a prática de esportes. Sendo assim, o compartilhamento dos espaços e o comportamento dos usuários se tornam um ponto de atenção quando se analisam as fontes de riscos de acidentes.

De acordo com dados recebidos da Urbia referentes aos atendimentos emergenciais realizados no Parque Ibirapuera nos anos pretéritos durante os finais de semana e feriados, foram realizadas análises dos dados dos atendimentos ocorridos em 2018, 2019 e 2020, considerando as seguintes classificações:

1. Emergências traumáticas – incluem entorses, luxações, fraturas, hemorragias, estado mental alterado em decorrência de trauma, choque, queimadura. Podem ocorrer em decorrência de colisões entre modais, quedas, desinteligência, mordida de animais, colapso de parte de estrutura, ferimento por arma de fogo ou arma branca, queda de galho, dentre outros;
2. Emergências Clínicas: incluem AVC, infarto agudo do miocárdio, parada cardiorrespiratória, convulsões, desmaio, síncope, choque, estado mental alterado, hipoglicemia, alergia, asma, engasgo, intoxicação, desidratação, hipotermia, hipertermia, dentre outros;
3. Afogamento: embora seja uma emergência traumática, está sendo tratado separadamente em função das especificidades do atendimento pré-hospitalar;

4. Emergência Psiquiátrica: corresponde ao atendimento psicológico decorrente de agressão moral, agressão a si mesmo ou ao outro.

Cabe lembrar que a operação do Parque Ibirapuera foi interrompida em decorrência da Pandemia do Covid-19, sendo assim, os dados apresentados correspondem aos meses de janeiro e fevereiro deste ano.

As figuras 1, 2 e 3, abaixo, apresentam a quantidade de atendimentos realizados de acordo com a classificação da emergência, os motivos apontados para o acidente e a quantidade de remoções realizadas. Para os três gráficos foram utilizados os dados referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020 disponibilizados pela atual gestão do Parque.

Considerando as informações obtidas, pode ser observado uma quantidade significativamente maior de emergências traumáticas quando comparadas com as emergências clínicas. Esta constatação reflete o resultado da análise dos motivos que levaram o usuário a buscar o atendimento, conforme demonstrado na Figura 2.

A Figura 3, por sua vez, apresenta uma quantidade significativamente maior de remoções realizadas em decorrência de emergências traumáticas quando comparadas com as emergências clínicas.

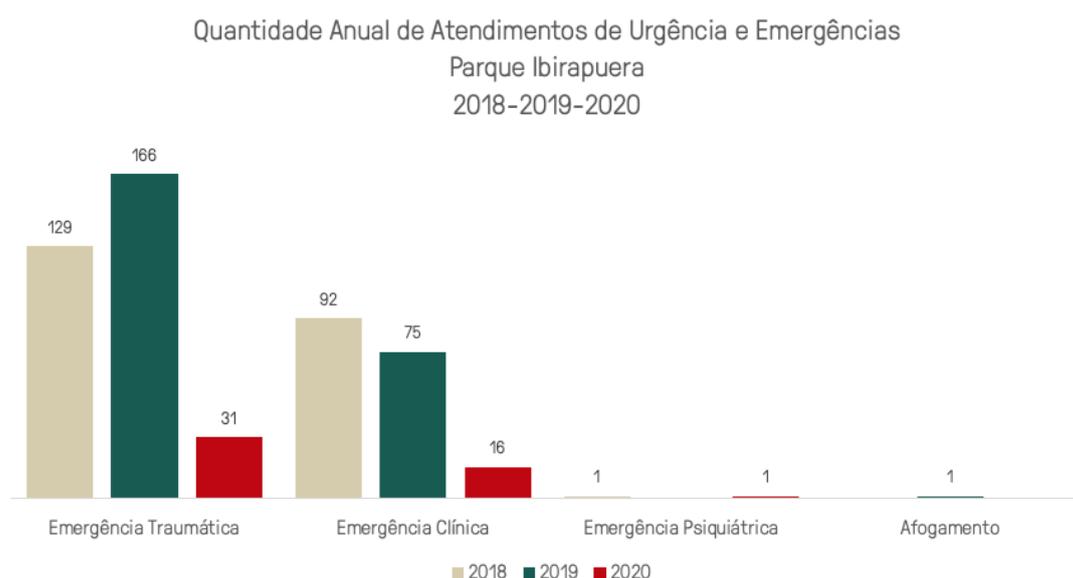


Figura 1: Quantidade de atendimento de urgência e emergências realizados em 2018, 2019 e 2020

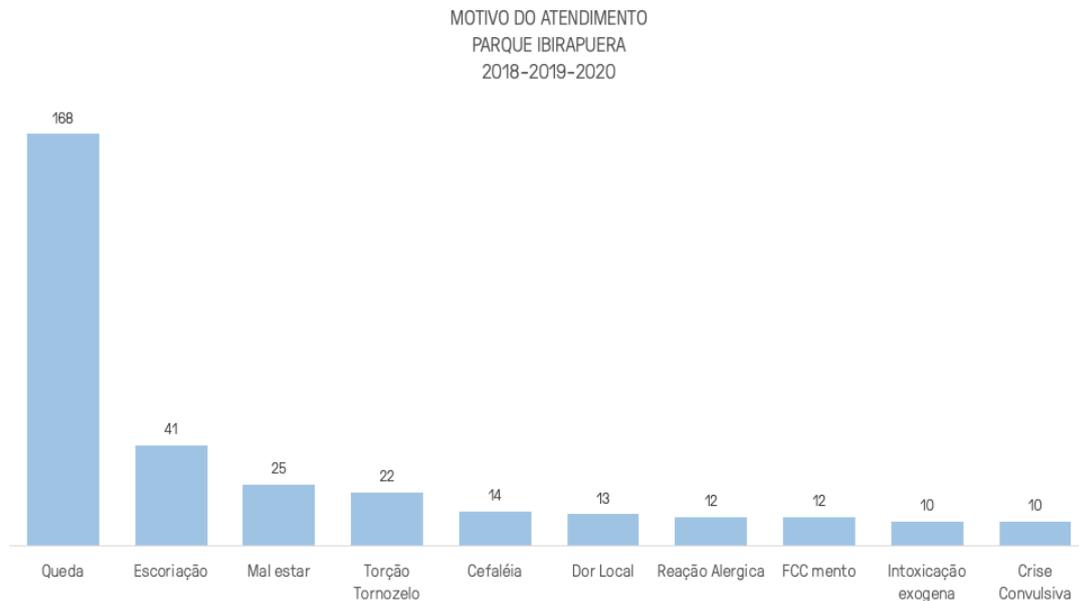


Figura 2: Motivo do atendimento de emergência realizado em 2018, 2019 e 2020

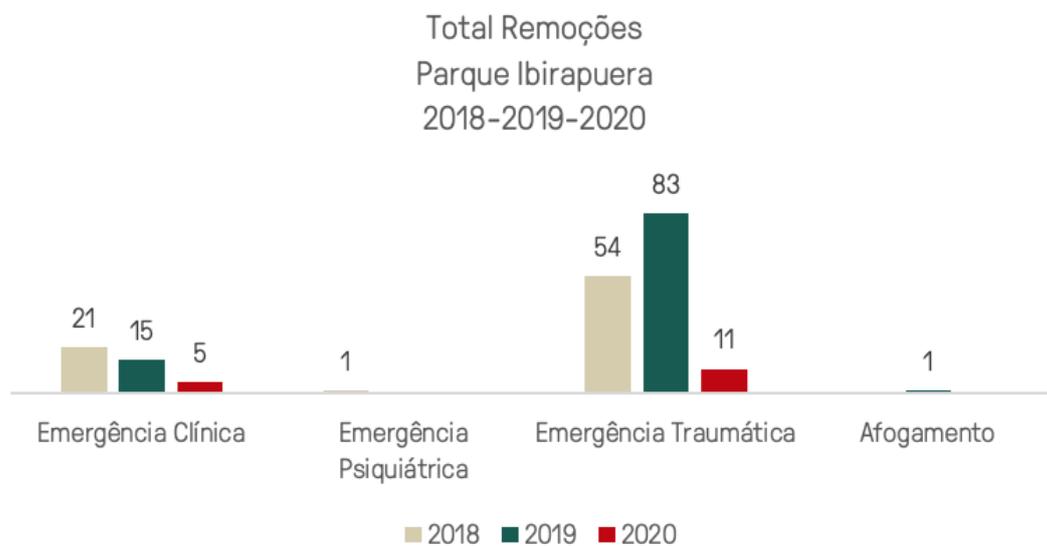


Figura 3: Total de remoções realizadas por classificação da emergência em 2018, 2019 e 2020

É possível visualizar informações sobre a quantidade de atendimentos mensais realizados comparativamente entre os anos de 2018, 2019 e 2020, até a interrupção da operação do Parque, na Figura 4. Percebe-se um significativo aumento entre 2019 e 2020 dos atendimentos de emergências traumáticas no mês de janeiro, que passou de 10 para 23 atendimentos realizados.

Quantidade Mensal de Atendimento Urgência e Emergência
Parque Ibirapuera
2018-2019-2020

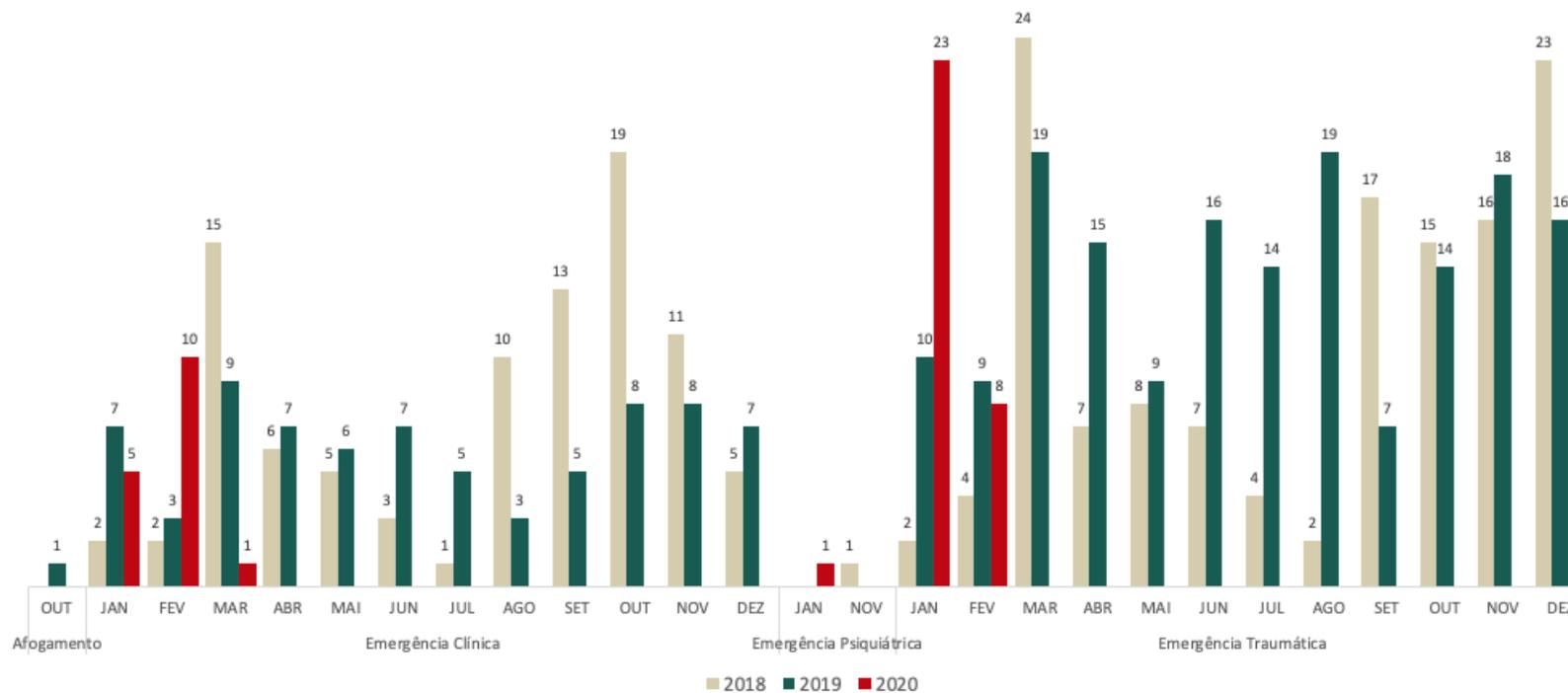


Figura 4: atendimentos de emergências realizados em 2018, 2019 e 2020 no Parque Ibirapuera

6 DESCRIÇÃO DAS AÇÕES PROPOSTAS

Conforme descrito anteriormente no item apresentação, faz parte da Descrição das ações propostas do plano em questão estabelecer as atividades, procedimentos, monitoramento e demais ações necessárias para desempenhar com excelência o atendimento básico de urgência e emergência dos usuários do Parque Ibirapuera.

É importante destacar que tais ações foram consideradas em dias de operação regular, compreendendo tanto os dias de semana (baixo fluxo), quanto finais de semana, feriados, férias e festividades (fluxo intenso);

A elaboração das ações a serem desenvolvidas no atendimento básico de urgência e emergência do Parque Ibirapuera, escopo do Plano de Atendimento Ambulatorial e Remoção Emergencial definido no Contrato de Concessão, foi baseada no inventário de riscos e perigos pela SVMA.

Para desenvolvimento do plano, foram consideradas as seguintes premissas:

- Fluxo Usuário de segunda a sexta-feira (baixo fluxo): aproximadamente 12.500 pax/dia, das 6h às 14h, período de reabertura em decorrência da pandemia de COVID. Estimativa de 25.000 pax/dia, considerando a operação padrão (5h às 24h);
- Fluxo Usuário sábado, domingo e feriado (fluxo intenso): Estimativa de 100.000 pax/dia na reabertura do Parque nos finais de semana e feriados, considerando horário anterior à pandemia;
- Divulgação das modificações operacionais: comunicar as modificações com antecedência às partes interessadas e afetadas contribui para a redução da probabilidade de acidentes com usuários;
- Treinamentos e Simulados: realizar periodicamente treinamentos e simulados das equipes que possam, de alguma forma, interagir com os usuários, ou seja, bombeiros civis, vigilantes, atendentes, auxiliares de

limpeza e outros, contribui para redução do tempo de resposta dos primeiros socorros, fator determinante para o sucesso do atendimento;

- Atividades/Atrativos: quadras poliesportivas, *slackline*, caminhada, bicicleta, corrida, skate, patinação, assessorias esportivas, contemplação, gastronomia, dentre outras atividades;
- Segurança: implementação de sistema integrado de segurança a fim de contribuir com a redução de ocorrências.

Ao longo da operação do Parque, serão coletados dados referentes aos atendimentos, remoções e fluxo de visitação, cujas análises poderão ser utilizadas para calibrar o modelo proposto neste plano.

Soma-se a isso o fato do perfil do usuário e seu comportamento serem dinâmicos, reforçando a necessidade de avaliação e melhoria contínua das ações propostas.

6.1 Sistema Integrado de Atendimento Básico de Urgência e Emergência (SIA) – Operação Regular

Considerando as premissas apontadas anteriormente, o Sistema Integrado de Atendimento básico de Urgência e Emergência conterà 2 (dois) pilares, fixos e móveis, que atuarão de maneira integrada de acordo com a gravidade de cada evento (ocorrência). São eles:

- I. **Posto de Atendimento Básico de Emergência:** usuário será atendido por profissional de saúde (enfermeiro e/ou técnico de enfermagem), o qual fará uso de equipamentos e materiais específicos para sua função. O usuário será removido utilizando a ambulância até o hospital de referência, nos casos graves. Casos não considerados graves, a Urbia poderá realizar o deslocamento da vítima até o hospital utilizando meios alternativos (carro empresa, taxi, Uber, etc.).
- II. **Ambulâncias:**

- a. **Ambulância Suporte Avançado de Vida** (Tipo D): Composta por médico, enfermeiro e condutor socorrista. Compete a este atendimento estabilizar a vítima e realizar o transporte de pacientes de alto risco em emergências pré-hospitalares. Esta ambulância estará disponível no parque nos dias de fluxo intenso, ou seja, sábado, domingos e feriados;

Os atendimentos ocorrerão de acordo com as especificidades de cada caso, bem como poderão envolver outros setores da empresa para realizar a gestão estratégica do evento / ocorrência, se necessário. Por exemplo, a equipe de segurança atuará na manutenção da ordem durante o atendimento prestado pela equipe de socorristas e/ou gerindo a crise que possa ter dado causa ao acidente (desinteligência, etc.). A atuação dos seguranças visa, também, a própria segurança dos socorristas, que podem sofrer agressões durante o

Entretanto, cabe ressaltar novamente, que faz parte do escopo deste plano estabelecer os procedimentos necessários para assistir o usuário do Parque Ibirapuera caso ocorra algum evento/ocorrência considerando, exclusivamente, ações de primeiros socorros e remoção.

6.1.1 Gestão Integrada dos Atendimentos de Urgência e Emergência

A gestão integrada tem o potencial de proporcionar diversos benefícios associados, dentre eles, destacamos a redução de eventos/ocorrências que resultem em necessidade de atendimentos pré-hospitalares.

Para ilustrar a importância da prevenção para a qualidade da experiência do usuário durante sua fruição no Parque, citamos os danos causados pela desidratação, os quais são reduzidos através da hidratação adequada. Ações de comunicação e facilidade no acesso aos líquidos são medidas preventivas que reduzirão substancialmente o número de atendimentos clínicos a serem realizados no Posto de Atendimento Básico de Emergência, em especial, durante dias de calor intenso e por crianças e idosos.

Neste sentido, as análises dos dados gerados a partir dos registros dos atendimentos contribuirão para a tomada de decisão mais assertiva, por integrar a série histórica de atendimentos com a avaliação da eficácia das medidas preventivas adotadas.

A metodologia de gestão, pautada no Ciclo PDCA, irá reavaliar o planejamento e as ações sistêmicas a serem adotadas considerando os resultados obtidos visando a melhoria contínua do setor. O Ciclo PDCA “Plan-do-check-act” consiste em planejar e estabelecer – Plan; implementar e operar – Do; monitorar e analisar criticamente – Check; manter e melhorar continuamente a eficácia do atendimento prestado - Act.

Considerando a cronologia dos atendimentos ao trauma e às emergências clínicas, a Figura 05, a seguir, apresenta a linha do tempo cujas ações de prevenção, descritas anteriormente, fazem parte do denominado pré-evento, e contém atividades que envolvem compreender, planejar, implementar, agir ativamente ou reativamente para que o evento (acidente) não ocorra.

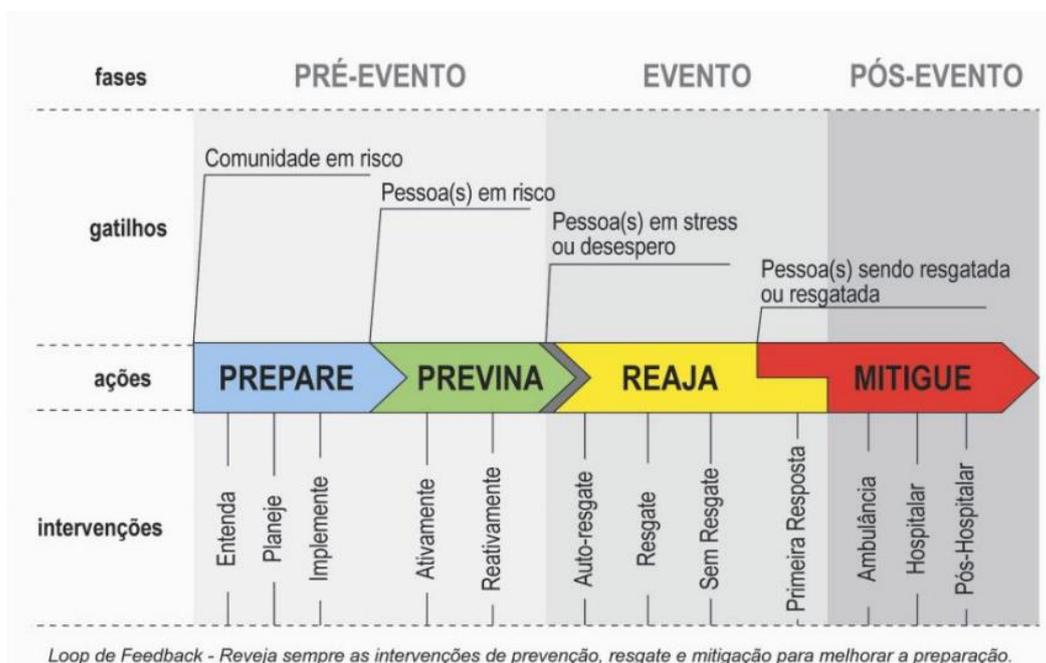


Figura 5: Linha do tempo do trauma e das emergências clínicas

Contida na fase pré-evento está a elaboração do inventário de potenciais acidentes e seus respectivos danos ao usuário. O evento se caracteriza pela

ocorrência em si. Nesta fase o usuário buscará ajuda dando destaque às ações de comunicação. Seguida pelo pós-evento, quando o dano é mitigado a partir do atendimento pré-hospitalar a ser realizado pela equipe considerando os três pilares apresentados.

6.1.2 Inventário de Potenciais Urgências e Emergências

O inventário de danos potenciais foi elaborado considerando os atrativos e atividades que são realizadas atualmente e ainda com ajustes para formas futuras considerando outros planos da Urbia, inventário de riscos e perigos apresentados no Plano de Segurança, dados sobre os atendimentos realizados conforme apresentado no item 5, bem como o perfil e comportamento dos usuários.

O Quadro 3, a seguir, apresenta o inventário de danos potenciais mais prováveis, não exaustivo, em decorrência de acidentes que possam ocorrer no Parque, classificados por Emergência Traumática, Emergência Clínica, Emergência Psiquiátrica e Afogamento.

Quadro 1: Inventário de danos potenciais ao usuário

Inventário de danos potenciais	
CLASSIFICAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	DANO
EMERGÊNCIA TRAUMÁTICA (Colisão, atropelamento, queda, agressão física, desinteligência, acidente com animais, colapso estrutural, ferimento por arma de fogo ou arma branca, queda de galho, dentre outros)	Escoriações
	Cortes
	Arranhões
	Entorses
	Luxações
	Fraturas
	Hemorragia
	Estado mental alterado
	Choque
Queimadura	
EMERGÊNCIA CLÍNICA (Problemas respiratórios, problemas diabéticos, problemas cardíacos, exposição ao frio, exposição ao calor, overdose, dentre outros)	AVC
	Infarto agudo do miocárdio
	Parada cardiorrespiratória
	Convulsões
	Desmaio – inconsciência
	Síncope
	Choque
	Estado mental alterado

Inventário de danos potenciais	
CLASSIFICAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	DANO
	Hipoglicemia
	Alergia
	Asma
	Engasgo
	Intoxicação
	Hemorragia
	Desidratação
	Hipotermia
	Hipertermia (intermação)
AFOGAMENTO	
EMERGÊNCIA PSIQUIÁTRICA (PQ)	Atendimento psicológico decorrentes de agressão moral, agressão a si mesmo ou ao outro

6.1.3 Procedimentos de Comunicação

A agilidade da comunicação é um fator primordial para sucesso do atendimento à vítima e para qualidade da experiência dos demais usuários do Parque. É notório que danos como parada cardiorrespiratória, afogamento, hemorragia, dentre outros, tenham o fator tempo como determinante para a sobrevivência da vítima e a comunicação é uma das ações relevantes.

Sendo assim, algumas diretrizes merecem destaque:

- As equipes que atuam em campo serão treinadas sobre como proceder em caso de urgência e emergência para que a comunicação seja eficiente e funcional;
- Os códigos de comunicação serão do conhecimento de todas as equipes;
- As equipes de segurança e atendimento de urgência e emergência atuarão em conjunto na maioria dos casos. Sendo assim, a sintonia na comunicação e nas ações de rotina entre elas será mantida continuamente;

- Qualquer alteração na rotina da operação do Parque será informada às equipes de segurança e atendimento de urgência e emergência para que fiquem preparadas;
- Caso aconteça um evento/ocorrência, os funcionários envolvidos na sua gestão irão minimizar a exposição da vítima aos demais usuários, bem como evitar aglomeração, tumulto ou outros transtornos que possam ocorrer. A discrição será adotada sempre que possível;

6.1.4 Posto de Atendimento Básico de Emergência

O Posto de Atendimento Básico de Emergência terá sua estrutura definitiva após execução das obras previstas no Plano de Intervenção, até que isso ocorra a Urbia utilizará de outros recursos para manter o atendimento básico, como container ambulatório ou ambulâncias.

Para cada um dos pilares de atendimento, foram estabelecidos objetivos, escopo de atendimento, equipe envolvida, atividades a serem executadas. Conforme descritos a seguir:

OBJETIVO: receber o usuário espontaneamente ou levado pelo Atendimento Móvel para realizar o APH ou sua continuidade.

ESCOPO: assistir os usuários prestando atendimento básico a ser realizado pelo profissional de saúde, o qual fará uso de equipamentos e materiais específicos para sua função.

EQUIPE: o posto contará com profissional de saúde capacitado para atendimento.

CONSIDERAÇÕES SOBRE O ESPAÇO: o posto cumprirá funções diversas e concentrará as demandas operacionais para atendimento.

6.1.5 Fluxo de Atendimento básico de urgência e emergência

O posto de atendimento recepcionará usuários de diversas regiões e de diferentes perfis com uma demanda por hora ainda desconhecida. Os procedimentos para atender incluirão as seguintes ações:

- 1º. Recepção cumprindo os protocolos contra Covid-19, enquanto for necessário.
- 2º. Preenchimento da Ficha de Atendimento, se for urgência clínica. Demais casos, a ficha poderá ser preenchida concomitantemente ao APH;
- 3º. Primeira Escuta, quando são checados os sinais vitais;
- 4º. Classificação de risco que poderá se desmembrar em 3 possibilidades:
 - a. Agravo Clínico - Chamar o médico da ambulância. Se for necessário realizar a remoção, entrar em contato com o hospital de referência para informar as condições clínicas do paciente;
 - b. Acompanhar a vítima ao hospital de referência utilizando veículo alternativo;
 - c. Liberar a vítima pós estabilização.
- 5º. Finalização do preenchimento da Ficha de Atendimento;
- 6º. Recolhimento dos resíduos provenientes do atendimento realizado;
- 7º. Higienização do ambiente;
- 8º. Atualização do controle do estoque considerado os materiais utilizados no atendimento;
- 9º. Lançamento da Ficha no banco de dados;

6.1.6 Ambulância - Remoção Emergencial

Conforme descrito anteriormente, será disponibilizada ambulância durante os finais de semana e feriados conforme estabelecido no Contrato de Concessão e regido pela legislação, que dispõe sobre a permanência de ambulância no Parque

Ibirapuera para atendimento de primeiros socorros e remoção. Para tanto, será utilizada ambulância Tipo D, classificada como ambulância de Suporte Avançado de Vida.

OBJETIVO: realizar atendimento e remoções de pacientes de alto risco em emergências pré-hospitalares que necessitam de cuidados médicos intensivos.

ESCOPO: será disponibilizada ambulância Tipo D durante os finais de semana e feriados no Parque Ibirapuera.

EQUIPE: a equipe presente na Ambulância Tipo D será composta por médico, enfermeiro e condutor.

ATIVIDADES: as atividades a serem realizadas são:

- 1º. Realizar check-list da ambulância ainda na base e antes de chegar ao Parque Ibirapuera incluindo a verificação geral do veículo, além dos equipamentos, materiais e medicamentos para realizar o atendimento de urgência e emergência.
- 2º. Estacionar a ambulância no local determinado;
- 3º. Realizar atendimento de urgência e emergência de usuários agindo conjuntamente com a equipe do Posto de Atendimento Básico de Emergência, se necessário;
- 4º. Realizar a limpeza e desinfecção da ambulância após cada atendimento;
- 5º. Após cada atendimento, entregar a Ficha do Atendimento preenchida ao profissional de Saúde pra que ele lance as informações no banco de dados da Urbia e archive a ficha;

6.2 Monitoramento, Integração e Análise Crítica

Ao longo da operação do Parque Ibirapuera e a partir dos dados coletados dos atendimentos básicos de urgência e emergência realizados pela equipe, será possível obter análises dos resultados gerados. Este processo de analisar dados cumpre funções de extrema importância para a gestão eficaz dos serviços e produtos.

Para isso, é importante realizar o engajamento da equipe que irá coletar os dados. Os melhores resultados da coleta de dados são obtidos quando são entendidos os benefícios da ação. O que reforça, ainda mais, a necessidade de realizar um treinamento com o olhar sistêmico.

Cabe lembrar o que foi descrito no início do documento sobre a metodologia de gestão pautada no Ciclo PDCA, cujas análises contribuirão para a tomada de decisão mais assertiva, por integrar os dados coletados com as ações adotadas visando a melhoria contínua dos processos.

6.3 Treinamentos e Simulados

A realização de treinamentos e simulados constitui a base para se obter os resultados esperados em uma empresa. Habilidades e experiências individuais não são suficientes para garantir que o planejamento estratégico elaborado seja cumprido. É preciso treinamento e simulados para se buscar a proficiência.

7 RESULTADOS

7.1 Prestação de Informações da Concessão

Considerando o que determina o Contrato de Concessão em seu apêndice I, a Urbia emitirá, trimestralmente e anualmente, relatório de operação e gestão ao Poder Concedente que comprove a execução dos encargos previstos no Anexo

III – Encargos da Concessionária. Sendo assim, no âmbito do Plano de Atendimento Ambulatorial e Remoção Emergencial, serão geradas as seguintes informações:

- i. Atividades executadas pela equipe de atendimento básico de urgência e emergência
 - a. Quantidade de atendimentos
 - b. Quantidade de remoções efetuadas
 - c. Análise dos atendimentos considerando fatores como tipo de atendimento (trauma ou clínico); gravidade do caso; padrão das ocorrências, se houver, considerando dia da semana, turno, idade, local, motivo; dentre outros.
- ii. Resumo das constatações de ocorrências contendo: breve descrição, data, as medidas tomadas e o tempo de resposta a cada uma delas.

8 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

CFM - Conselho Federal de Medicina. Resolução CFM nº 2.170/2017. Define as clínicas médicas ambulatorial <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2017/2170> Acesso em: 08/06/2020.

COFEN – Conselho Federal de Enfermagem. Parecer Nº 36/2014/COFEN/CTLN – Obrigatoriedade da presença de um enfermeiro nas unidades de urgência. http://www.cofen.gov.br/parecer-no-362014cofenctl-n-obrigatoriedade-da-presenca-de-um-enfermeiro-nas-unidades-de-urgencia_35251.html Acesso em: 08/06/2020.

Ibirapuera é o parque mais visitado da América Latina 13/09/2017 <https://www1.folha.uol.com.br/banco-de-dados/2017/09/1873255-aos-63-ibirapuera-e-o-parque-mais-visitado-da-america-latina.shtml> Acesso em: 14/05/2020.

Administração anterior do parque. "O problema do atendimento de emergência no parque do Ibirapuera" 07/02/2018 <https://parqueibirapuera.org/o-problema-do-atendimento-de-emergencia-no-parque-ibirapuera/> Acesso em: 14/05/2020.

Mobile Automated External Defibrillator Response System During Road Races T Kinoshi et al. New England Journal of Medicine (2018) DOI: 10.1056/NEJMc1803218.

OMS – Organização mundial de saúde. O Atlas de doenças cardíacas e AVC. Acesso em abril de 2020 [ww.who.int/cardiovascular_diseases/resources/atlas/en/](http://www.who.int/cardiovascular_diseases/resources/atlas/en/) Acesso em: 14/05/2020.

Mistério da Saúde DATASUS. Doenças do Sistema Cardiovascular (CID-10). Acesso em abril de 2020 <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/tabcgi.exe?sim/cnv/obt10uf.def> Acesso em: 15/05/2020.

IT - Instrução Técnica 17 Brigada de Incêndio. Corpo de Bombeiro do Estado de São Paulo http://www.ccb.policiamilitar.sp.gov.br/dsci_publicacoes2/lib/file/doc/IT-17-2019.pdf

IT - Instrução Técnica 16 Plano de Emergência. Corpo de Bombeiro do Estado de São Paulo. http://www.corpodebombeiros.sp.gov.br/dsci_publicacoes2/lib/file/doc/it_16_2018.pdf

IT - Instrução Técnica 12 Centros esportivos e de exibição – requisitos de segurança contra incêndio. Corpo de Bombeiro do Estado de São Paulo http://www.ccb.policiamilitar.sp.gov.br/dsci_publicacoes2/lib/file/doc/IT-12-2019.pdf

Ministério da Saúde Portaria 2048 regulamente as Urgências e Emergências https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html Acesso em: 28/05/2020.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR 23** Proteção Contra Incêndios. Brasília: Última modificação: Portaria SIT 221, de 06/05/2011. Disponível em: <https://enit.trabalho.gov.br/portal/index.php/seguranca-e-saude-no-trabalho/sst-menu/sst-normatizacao/sst-nr-portugues?view=default> Acesso em: 04/06/2020.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR 6** Equipamento de Proteção individual. Brasília: Última modificação: Portaria MTb 877, de 24/10/2018. Disponível em: <https://enit.trabalho.gov.br/portal/index.php/seguranca-e-saude-no-trabalho/sst-menu/sst-normatizacao/sst-nr-portugues?view=default> Acesso em: 04/06/2020.

PORTARIA SMS Nº 677 DE 20/02/2014 Reformula a Portaria 1014/2012 SMS/COMURGE, que trata das normas para elaboração de Planos de Atenção Médica em Eventos Temporários, Públicos, Privados ou Mistos na Cidade de São Paulo. <http://www.saude.sp.gov.br/ses/legislacao/informe-eletronico-de-legislacao-em-saude/acessar-os-informes-eletronicos/2014/fevereiro/informe-eletronico-de-legislacao-em-saude-n-36-20022014>. Acesso em: 04/08/2020.

Decreto do Estado de São Paulo Nº 56.819, de 10 de março de 2011. Institui o Regulamento de Segurança contra Incêndio das edificações e áreas de risco no Estado de São Paulo. <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2011/decreto%20n.56.819,%20de%2010.03.2011.htm> Acesso em: 05/06/2020.

Procedimentos para expedição do alvará temporário de autorização de evento temporário. Prefeitura de São Paulo. Urbanismo e licenciamento. Fevereiro de 2017. [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/licenciamentos/ALVARA%20DE%20AUTORIZACAO%20DE%20EVENTO%20TEMPORARIO\(1\).pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/licenciamentos/ALVARA%20DE%20AUTORIZACAO%20DE%20EVENTO%20TEMPORARIO(1).pdf) Acesso em: 05/06/2020.

Estatuto de Defesa do Torcedor e dá outras providências. LEI No 10.671, de 15 de maio de 2003. Cap. IV da segurança do torcedor participe do evento esportivo http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.671.htm Acesso em: 04/06/2020.

Resolução Nº 2, DE 25 DE JANEIRO DE 2010. Dispõe sobre o gerenciamento de tecnologias em saúde em estabelecimentos de saúde. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/avisa/2010/res0002_25_01_2010.html Acesso em: 13/06/2020.

ALMEIDA, M. T. Manutenção Preditiva: Confiabilidade e Qualidade. Federal de Engenharia de Itajubá. Consultor em Monitoramento de Máquinas pela MTA. ITAJUBÁ-MG. Disponível em: <http://www.mtaev.com.br/download/mnt1.pdf>. Acesso em: 17/10/2017.

ALVES, W. Principais Conceitos de Manutenção. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAABSoMAE/principais-conceitos-manutencao> Acesso em 17/10/2017.

Nota técnica GVIMS / GGTES / ANVISA Nº 04/2020 Orientações para serviço de saúde: Medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo corona vírus (SARS-COV-2). Atualizada em 08/05/2020.

Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. RESOLUÇÃO RDC Nº 306, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2004. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Segurança do paciente em serviços de saúde: limpeza e desinfecção de superfícies/Agência Nacional de Vigilância Sanitária. – Brasília: Anvisa, 2012.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Dispõe sobre a organização das ações de vigilância sanitária, exercidas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, relativas à Autorização de Funcionamento, Licenciamento, Registro, Certificação de Boas Práticas, Fiscalização, Inspeção e Normatização, no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária - SNVS./ DOU nº 4, de 5 de janeiro de 2018.

Decreto do Município de São Paulo Nº 58.168 de 28 de março de 2018. Regulamenta a Lei nº 16.312, de 17 de novembro de 2015, que dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de brigada profissional, composta por bombeiros civis, nos estabelecimentos que menciona. <http://www.docidatesp.imprensaoficial.com.br/RenderizadorPDF.aspx?ClipID=38SKVDMJRBPF3TTIV19FOS5FC> Acesso em: 05/06/2020.

Lei Nº 11.228/92 - Dispõe sobre as regras gerais e específicas a serem obedecidas no projeto, licenciamento, execução, manutenção e utilização de obras e edificações, dentro dos limites dos imóveis; revoga a Lei n.º 8.266, de 20 de junho de 1975, com as alterações adotadas por leis posteriores, e dá outras providências (Código de Obras e Edificações). https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/upload/pinhairos/arquivos/COE_1253646799.pdf Acesso 04/08/ 2020.

Lei Nº 14.072/2005 – Autoriza a Companhia de Engenharia de Tráfego - CET a cobrar pelos custos operacionais de serviços prestados em eventos, relativos à operação do sistema viário. [http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-14072-de-18-de-outubro-de-2005/detalhe#:~:text=Detalhes%20da%20Norma%20\(LEI%20N%C2%BA,18%20de%20Outubro%20de%202005\)&text=Autoriza%20a%20Companhia%20de%20Engenharia,%C3%A0%20opera%C3%A7%C3%A3o%20do%20sistema%20vi%C3%A1rio](http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-14072-de-18-de-outubro-de-2005/detalhe#:~:text=Detalhes%20da%20Norma%20(LEI%20N%C2%BA,18%20de%20Outubro%20de%202005)&text=Autoriza%20a%20Companhia%20de%20Engenharia,%C3%A0%20opera%C3%A7%C3%A3o%20do%20sistema%20vi%C3%A1rio). Acesso 04/08/ 2020.

Lei Nº 14.223/2006 - Dispõe sobre a ordenação dos elementos que compõem a paisagem urbana do Município de São Paulo.
<https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2006/1422/14223/lei-ordinaria-n-14223-2006-dispoe-sobre-a-ordenacao-dos-elementos-que-compoem-a-paisagem-urbana-do-municipio-de-sao-paulo> Acesso 04/08/ 2020.

Lei Nº 16.402/2016 - Disciplina o parcelamento, o uso e a ocupação do solo no Município de São Paulo, de acordo com a Lei nº 16.050, de 31 de julho de 2014 – Plano Diretor Estratégico (PDE) –LPUOS.
<http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-16402-de-22-de-marco-de-2016>
Acesso 04/08/ 2020.

Decreto Nº 32.329/1992 – Regulamenta a Lei nº 11.228, de 25 de junho de 1992 - Código de Obras e Edificações, e dá outras providências. Portaria Nº 677/2014 - SMS / COMURGE – Reformula a Portaria 1014/2012 - SMS / COMURGE, que aprova as normas gerais para a análise dos planos de atenção medica para eventos temporários realizados na cidade de São Paulo.
<http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-11228-de-25-de-junho-de-1992/detalhe#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20regras%20gerais,posteriores%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs>.
Acesso 04/08/ 2020.

Resolução Nº 002/2008/CPPU/SEHAB - Dispõe sobre as Provas de Rua e eventos esportivos semelhantes.
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/urbanismo/participacao_social/conselhos_e_orgaos_colegiados/cppu/index.php?p=172371 Acesso 04 de agosto 2020.

Cálculos de lotação e escoamento para eventos temporários. Prefeitura de São Paulo Urbanismo e licenciamento. Agosto de 2017.
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/licenciamentos/CALCULO_LOTACAO_ESCOAMENTO_EVENTOS_setembro2017.pdf Acesso em: 05/06/2020.

Referências Normativas da ABNT – Associação Brasileira de normas técnicas aos dispositivos aplicáveis e suas atualizações
<http://www.abnt.org.br>:

- ✓ NBR 15219 – Proteção Contra Incêndios.
- ✓ NBR 9077 – Saídas de emergência em edifícios.
- ✓ NBR 14023 – Registro de atividades de bombeiros.
- ✓ ABNT NBR 14276 – Programa de brigada de incêndio.
- ✓ NBR 14608 – Bombeiro profissional civil

- ✓ NBR-5462: confiabilidade e manutenibilidade.
- ✓ NBR 5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão.
- ✓ NBR 5419 – Sistema de Proteção de Descargas Atmosféricas. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.
- ✓ NBR 9050 – Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos – Procedimento. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.
- ✓ NBR 10.898 – Sistema de Iluminação de emergência. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.
- ✓ NBR 10.151 - Acústica - Avaliação do ruído em áreas habitadas, visando o conforto da comunidade.
- ✓ NBR 12.693 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio.
- ✓ NBR 13.434 – Sinalização de segurança contra incêndio e pânico: Princípios de projeto.

