

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO A CLIENTES

Atendimento pelos Socorristas – Parque Unipraias

1. Identificação da ocorrência

Qualquer colaborador que identificar um visitante que necessite de atendimento deve:

- * Manter a calma e tranquilizar o visitante
- * Acionar imediatamente os socorristas do parque
- * Informar via rádio ou telefone interno:
 - * Local exato da ocorrência
 - * Tipo de situação observada (queda, mal súbito, tontura, corte, etc.)
 - * Condição da vítima (consciente ou inconsciente)

Caso necessário, isolar a área para evitar aglomeração e garantir segurança.

2. Chegada da equipe de socorro

Ao chegar no local, os socorristas devem:

1. Avaliar rapidamente a segurança do ambiente
2. Identificar o estado da vítima
3. Realizar avaliação inicial:
 - * Nível de consciência
 - * Respiração
 - * Pulsação
 - * Presença de lesões ou sangramentos

Se houver risco imediato à vida, iniciar procedimentos de primeiros socorros imediatamente.

3. Primeiros socorros

Conforme a situação, os socorristas podem realizar:

- * Controle de sangramentos
- * Imobilização de membros
- * Atendimento a quedas
- * Atendimento a tontura ou mal súbito
- * Monitoramento de sinais vitais
- * Aplicação de técnicas de primeiros socorros

Se necessário, a vítima pode ser *conduzida ao ponto de atendimento médico do parque*.

4. Acionamento de atendimento externo

Caso a situação exija suporte médico especializado:

Os socorristas devem acionar imediatamente o resgate externo, ligando para a central de Atendimento da Unimed Litoral como:

Fone: 0800.488488

Informações que devem ser passadas:

- * Local exato dentro do parque
- * Estado da vítima
- * Tipo de ocorrência
- * Número de vítimas

Enquanto o atendimento externo não chega, os socorristas devem continuar monitorando e assistindo o cliente.

Havendo necessidade equipes dos Bombeiros e Samu também podem ser acionadas

Fone: 193 / 192

5. Apoio ao visitante e acompanhantes

Durante o atendimento:

- * Manter comunicação clara e tranquila
- * Orientar acompanhantes sobre o ocorrido
- * Garantir conforto e privacidade do visitante
- * Evitar exposição da situação a outros visitantes

Caso necessário, encaminhar acompanhantes para área reservada.

6. Registro da ocorrência

Após o atendimento, deve ser realizado o registro formal da ocorrência, contendo:

- * Data e horário
- * Local da ocorrência
- * Nome do visitante (se possível)
- * Descrição do ocorrido
- * Procedimentos realizados
- * Nome dos socorristas responsáveis
- * Encaminhamento (liberado no local ou removido por resgate)

Esse registro deve ser encaminhado ao setor responsável pela segurança operacional do parque.

7. Comunicação interna

Dependendo da gravidade da ocorrência, a equipe deve informar:

- * Supervisão operacional
- * Gerência do parque
- * Setor de segurança / manutenção (se houver relação com estrutura ou atração)

8. Finalização do atendimento

Após o atendimento:

- * Garantir que a área esteja segura para operação
- * Reorganizar o fluxo de visitantes
- * Manter registro arquivado para controle e melhoria contínua



PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

Parque Unipraias

