

Emergências

em casa



6

temas para entender
e participar com consciência

Reconhecer limites, comunicar o ocorrido e seguir orientação competente

Antes de começar

Em uma emergência, ler uma cartilha não deve atrasar o pedido de ajuda. Este material organiza prevenção e comunicação com o serviço responsável; não é curso de primeiros socorros nem avaliação clínica.

O que você vai encontrar

- 01 Peça socorro sem esperar terminar a leitura
- 02 Endereço e relato ajudam quem atende
- 03 Observe os riscos do ambiente
- 04 Intoxicação precisa de orientação específica
- 05 Prevenção cabe na rotina da casa
- 06 Depois do socorro, organize a continuidade

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Peça socorro sem esperar terminar a leitura

A cartilha não decide a gravidade à distância.

Saúde

192 — regulação de urgência

Incêndio e resgate

193 — Bombeiros

Segurança

190 — Polícia Militar

Em emergência de saúde, ligue 192 para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). A ligação é gratuita e o serviço funciona 24 horas. Relate o que está acontecendo e siga as orientações da regulação, que avalia a necessidade e a resposta adequada; a ligação não significa envio automático de ambulância.

Incêndio e resgate são atendidos pelo Corpo de Bombeiros, 193; ocorrências de segurança podem exigir a Polícia Militar, 190. Se não souber avaliar uma situação de saúde potencialmente urgente, relate-a ao 192. Não use uma lista de sintomas ou a ausência deles como autorização para esperar.

Exemplo hipotético: Ao encontrar uma pessoa em situação preocupante, Rui pede ajuda ao serviço competente em vez de procurar uma receita na internet.

Acione o serviço adequado e responda às perguntas de quem atende.

[Acessar a fonte \[5\]: Serviço móvel de urgência — Descrição do SAMU 192 e dicas para quem ligar.](#) • [Acessar a fonte \[7\]: Serviços de emergência — 192, 193 e 190.](#)

02 Endereço e relato ajudam quem atende

Diga onde é e o que você consegue observar.

Local	Endereço e referência
Relato	O que foi observado?
Acesso	Como a equipe encontra o local?

Os serviços de emergência orientam informar localização, ponto de referência, o que ocorreu, pessoas envolvidas e riscos adicionais. Fale com clareza, sem inventar diagnóstico. Se não sabe uma informação, diga que não sabe; a equipe pode fazer outras perguntas e orientar o próximo passo.

De uma posição segura, informe portão, bloco, andar e um contato de retorno quando solicitado. Siga as instruções recebidas e avise se a situação mudou. Se houver outra pessoa disponível, combine que facilite o acesso sem entrar em área perigosa. Não interrompa a ligação para filmar ou publicar a ocorrência.

Exemplo hipotético: Mara informa rua, número, bloco e referência, além de explicar o que viu e que não sabe quando começou.

Mantenha localização e relato disponíveis durante o pedido de socorro.

[Acessar a fonte \[7\]: Serviços de emergência — Durante a ligação: localização, tipo de ocorrência e riscos.](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Serviço móvel de urgência — Dicas para quem ligar.](#)

03 Observe os riscos do ambiente

Pedir ajuda não exige entrar em uma cena perigosa.

Cena	Que risco é visível?
Proteção	Onde é seguro ficar?
Orientação	O que o serviço determina?

Fumaça, fogo, vazamento de gás e fios expostos são informações relevantes para o atendimento. Informe esses riscos ao serviço e mantenha-se em local seguro. Este material não ensina resgate, combate a incêndio, reparo elétrico ou entrada em ambiente contaminado.

Siga as orientações do atendente sobre o que fazer enquanto aguarda. Não execute manobras, dê substâncias ou tente deslocamentos por instruções desta cartilha: aqui não há treinamento técnico para isso. O risco de quem ajuda também precisa ser considerado; novas vítimas tornam a situação mais difícil.

Exemplo hipotético: Pedro percebe fumaça e informa o risco aos Bombeiros, sem voltar ao cômodo para buscar objetos.

Relate os riscos e siga as orientações do serviço acionado.

[Acessar a fonte \[7\]: Serviços de emergência — Riscos adicionais e competências do Corpo de Bombeiros.](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Serviço móvel de urgência — Seguir orientações do atendimento.](#)

04 Intoxicação precisa de orientação específica

Não improvise receitas para neutralizar um produto.

Orientação toxicológica	0800-722-6001
Emergência de saúde	192
Informação	Produto e ocorrido

O Disque-Intoxicação, 0800-722-6001, fornece orientação especializada gratuita, 24 horas por dia. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária alerta para os riscos de misturar produtos de limpeza e orienta não tentar corrigir a mistura adicionando outro produto. Em emergência de saúde, acione também o 192.

Informe o produto envolvido, o que ocorreu e a localização; tenha a embalagem ou o rótulo acessível somente se puder obtê-lo sem exposição. Não espere reunir tudo para pedir ajuda. Esta cartilha não indica vômito, ingestão de líquidos ou medicamentos: condutas dependem da orientação especializada para a situação.

Exemplo hipotético: Uma pessoa passa mal após uma mistura de limpeza. A família pede orientação especializada e informa o ocorrido ao atendimento de urgência.

Peça orientação e descreva o produto sem tentar neutralizá-lo em casa.

[Acessar a fonte \[1\]: Disque intoxicação — Acesso ao Disque-Intoxicação.](#) • [Acessar a fonte \[2\]: Produtos de limpeza — Misturou produtos e começou a passar mal?](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Serviço móvel de urgência — Urgências e emergências.](#)

05 Prevenção cabe na rotina da casa

Ambiente e produtos merecem atenção antes do acidente.

Caminho	Iluminação e obstáculos
Produto	Rótulo e uso seguro
Contato	Endereço e telefones

O Ministério da Saúde inclui a prevenção de quedas no cuidado à pessoa idosa. Observe iluminação e obstáculos nos trajetos e converse sobre dificuldades; não presuma que cair seja inevitável pela idade. Adaptações devem respeitar a pessoa e suas necessidades, com avaliação profissional quando necessária.

Para limpeza, siga as instruções do rótulo e evite misturas improvisadas. A orientação da vigilância sanitária não é uma receita de diluição universal. Como organização prática, deixe contatos e endereço acessíveis às pessoas da casa, sem expor dados sensíveis em lugar público.

Exemplo hipotético: Dora e sua família revisam um trajeto escuro da casa e guardam os contatos de emergência em um local conhecido.

Revise um risco concreto da casa e combine como pedir ajuda.

[Acessar a fonte \[6\]: Saúde da Pessoa Idosa — Quedas e segurança no envelhecimento.](#) • [Acessar a fonte \[2\]: Produtos de limpeza — Orientação sobre rótulos, misturas e concentrações.](#)

06 Depois do socorro, organize a continuidade

O atendimento imediato não encerra todas as necessidades.

Socorro	Atendimento necessário
Retorno	Serviço e orientação
Manifestação	Ouvidoria e protocolo

Quando houver alta ou encaminhamento, peça explicações compreensíveis sobre o cuidado e o próximo contato. O Estatuto dos Direitos do Paciente protege informação e participação. Se algo parecer novamente urgente, acione o serviço competente; não espere um protocolo administrativo ser respondido.

Para dúvidas de acesso ou manifestações sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), procure a ouvidoria do serviço ou a Ouvidoria-Geral do SUS, 136, conforme seus horários. Guarde protocolo e orientação recebida. Esse canal analisa manifestações e não regula ambulâncias nem substitui atendimento clínico.

Exemplo hipotético: Depois de atendida, Lia confirma onde fará o retorno e separa uma reclamação de acesso das orientações de saúde.

Feche o registro com atendimento recebido, retorno e dúvidas ainda abertas.

[Acessar a fonte \[3\]: Direitos do paciente — Arts. 11 e 12.](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Ouvidoria de saúde — Função, canais, acompanhamento e horários.](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Disque intoxicação**. Brasília, DF: AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2020. Criado em 21 set. 2020; modificado em 11 jan. 2023. Telefone confrontado com a orientação da Agência publicada em 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/agrotoxicos/disque-intoxicacao>. Acesso em: 23 out. 2026.
- [2] AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Misturar produtos de limpeza NÃO é uma boa ideia e pode ser perigoso**. Brasília, DF: AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, 2026. Publicado em 22 set. 2026. Rótulos, misturas e orientação toxicológica. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/noticias-anvisa/2026/misturar-produtos-de-limpeza-nao-e-uma-boua-ideia-e-pode-ser-perigoso>. Acesso em: 23 out. 2026.
- [3] BRASIL. **Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026**. Brasília, DF: Presidência da República, 2026. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/lei/115378.htm. Acesso em: 23 out. 2026.
- [4] BRASIL. Ministério da Saúde. **Perguntas frequentes — Ouvidoria-Geral do SUS**. Brasília, DF: BRASIL. Ministério da Saúde, 2024. Publicado em 31 jul. 2024; atualizado em 7 ago. 2024. Função, acompanhamento e horários. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/faq/faq>. Acesso em: 23 out. 2026.
- [5] BRASIL. Ministério da Saúde. **SAMU 192**. BRASIL. Ministério da Saúde, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/samu-192>. Acesso em: 23 out. 2026.
- [6] BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde da Pessoa Idosa**. Brasília, DF: BRASIL. Ministério da Saúde, [s.d.]. Prevenção de quedas e segurança no envelhecimento. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-da-pessoa-idosa>. Acesso em: 23 out. 2026.
- [7] BRASIL. Ministério das Comunicações. **Emergência: você sabe para quem ligar quando precisa de ajuda?** Brasília, DF: BRASIL. Ministério das Comunicações, 2026. Publicado em 11 set. 2026. Competências e informações para a ligação. Disponível em: https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/noticias_alt/2026/setembro/emergencia-voce-sabe-para-quem-ligar-quando-precisa-de-ajuda. Acesso em: 23 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

1

QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?

Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.

2

QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?

Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.

3

QUAL É A AVALIAÇÃO?

Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Não ensina manobras, invasão de local perigoso ou teste para descartar urgência. Não promete envio de ambulância, prazo de chegada ou cobertura uniforme. Exemplos fictícios. Conferência documental pelo agente em 23/10/2026, sem revisão profissional independente. Não substitui atendimento nem análise individual. Regras, fluxos e serviços podem mudar; confirme os canais oficiais.

Recorte editorial: 23 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 23 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.