



Super Centro Carioca de Saúde  
**Centro Carioca  
de Especialidades**



# CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

## RELATÓRIO DE GESTÃO

Termo de Colaboração Nº 013/2022

Janeiro 2024

Referência: dezembro 2023



## EQUIPE DE GESTÃO

### Responsável pela elaboração do Relatório

#### Direção Geral

Dr. Marcio Alexandre Castilho de Oliveira

#### Gerente de Projetos

Vinicius Fragoso Gonçalves

#### Coordenação Médica

Dr. Vinicius Ladeira Fonseca

#### Gestão de Serviços Técnicos

Verônica Souto

#### Coordenação Técnico Administrativa

Marcella Teixeira

#### Responsável Técnico de Odontologia

Nerusa Teves de Paiva Grisolia

#### Responsável Técnico de Enfermagem

Lucilo Lira

#### Responsável Técnico de Farmácia

Ana Caroline Magalhães Pinto

#### Ouvidoria

Marcella Matos Ferreira

#### Analista de Processos Assistenciais

Jaciara da Silva Facio

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	5
2.	APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES .....	6
2.1	Resultado dos Indicadores da Variável 01: Desempenho da Gestão .....	6
2.1.1	Índice de absenteísmo .....	7
2.1.2	Taxa de <i>Turnover</i> .....	10
2.1.3	Educação Permanente .....	11
2.1.4	Relatórios Assistenciais e financeiros entregues no padrão e antes do prazo contratual ....	13
2.1.5	Resolubilidade da Ouvidoria .....	14
2.2	Resultado dos Indicadores da Variável 02: Desempenho Assistencial .....	18
2.2.1	Percentual de consultas com tempo médio de espera de no máximo 30 min desde a hora agendada até o momento da realização do exame .....	20
2.2.2	Percentual de consultas canceladas por causas atribuídas à Contratada.....	21
2.2.3	Percentual de especialistas cadastrados no CNES com carga horária ambulatorial e com agenda ativa no SISREG.....	22
2.2.4	Razão entre a oferta programada e oferta esperada.....	22
2.2.5	Percentual mensal de consultas confirmadas.....	23
2.2.6	Número Consultas Médicas Especializadas / mês .....	24
2.2.7	Nº de Consultas Especializadas Profissional Nível Superior exceto Médico / mês.....	25
2.2.8	Percentual mensal de procedimentos aprovados no TABNET Municipal .....	28
2.3	Resultado dos Indicadores da Variável 03: Satisfação do Usuário .....	29
2.3.1	Índice de questionários preenchidos pelos pacientes atendidos .....	29
2.3.2	Percentual de Usuários Satisfeitos / Muito Satisfeitos .....	30
3.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	31
3.1	Núcleo de Segurança do Paciente .....	31
3.2	Comissão de Controle de infecção relacionado à assistência à saúde.....	31
3.3	Núcleo de Educação Permanente .....	32
3.4	Faturamento .....	36
3.5	Educação Permanente.....	37
3.6	Enfermagem .....	38
3.7	Odontologia.....	41
3.8	Serviço de Farmácia .....	46
3.9	Ouvidoria.....	53
3.9	Controladoria.....	55
4.	ANEXOS .....	57



ANEXO 1 - Lista de presença treinamentos / certificados.....	57
ANEXO 2 - Bloco L.....	62
ANEXO 3 - Ouvidoria 1746 .....	62
ANEXO 4 - Lista de profissionais ativos no CNES .....	63
ANEXO 5 - Quadro Proposta do TC 013/2022 .....	65
ANEXO 6 - Quadro da Nota Técnica.....	66
ANEXO 7 - Tabnet .....	66
ANEXO 8 - Relatório de Auditoria de Identificação do Paciente .....	67



# 1. INTRODUÇÃO

O Instituto de Desenvolvimento Institucional e Ação Social – IDEIAS - é uma instituição privada sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social no município do Rio de Janeiro, onde atua em parceria com a administração pública, visando contribuir para consolidação do Sistema Único de Saúde, conforme previsto em sua lei orgânica - Lei nº 8.080/90.

Em 01 de julho de 2022, foi celebrado o Termo de Colaboração Nº 013/2022 entre o IDEIAS e a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro tendo como objeto o Gerenciamento, Operacionalização e Execução das Ações e Serviços de Saúde do Centro De Especialidades Carioca, estando amparado no âmbito da administração pública pela Lei Federal nº 9.637/98 e pela legislação municipal.

O Centro Carioca de Especialidades (CCE) fica localizado em uma região central da cidade, na Área de Planejamento (AP) 1.0, sendo um local de fácil acesso para os demais bairros do Município do Rio de Janeiro (MRJ). Além disto, é disponibilizado gratuitamente aos usuários um ônibus que faz o trajeto CCE – metrô de São Cristóvão / metrô de São Cristóvão – CCE.

Unidade			Endereço	Bairro
Centro Carioca de Especialidades - CCE			Rua General Gustavo Cordeiro de Farias nº 545	Benfica

Dentre os objetivos da sua implantação, temos a histórica necessidade de ampliação do acesso da população às ações e serviços de saúde na atenção especializada que garanta a integralidade do cuidado, por meio da prestação da assistência universal e gratuita à população do município do Rio de Janeiro, unicamente pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

Desta forma, o IDEIAS, por meio de sua gestão, assume a responsabilidade de contribuir para atender a substancial demanda, por vezes reprimida ou mesmo desconhecida, através do acesso às consultas de diferentes especialidades, conforme descrição abaixo.

Especialidades Médicas		
Angiologia	Hepatologia	Otorrinolaringologia
Colo Proctologia	Neurologia	Patologia Cervical
Cardiologia	Neurologia (pediátrica)	Pneumologia
Cirurgia Vascular	Nefrologia	Reumatologia
Endocrinologia	Ortopedia	Urologia
Dermatologia	Ortopedia (pediátrica)	Fonoaudiologia
Cirurgião Dentista		
Cirurgia Oral Menor		Endodontia
Paciente com necessidade especial		Estomatologia
Disfunção Têmporo-mandibular		Periodontista

Assim, este relatório destina-se a apresentação das ações executadas no período em análise, dezembro de 2023, com destaque para os resultados das metas e indicadores, conforme o Termo de Colaboração Nº 013/2022. Este documento apresenta os indicadores conforme as 3 partes variáveis contempladas no termo de colaboração, a saber:



Variável 01: Desempenho da Gestão

Variável 02: Desempenho Assistencial

Variável 03: Satisfação do usuário

## 2. APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES

Nesta seção serão apresentados os resultados dos indicadores das partes variáveis 1, 2 e 3, competência dezembro de 2023, com tabelas e gráficos, bem como análises pertinentes.

### 2.1 Resultado dos Indicadores da Variável 01: Desempenho da Gestão

A parte Variável 1, Desempenho da Gestão, é composta por 05 indicadores e tem como objetivo subsidiar o acompanhamento e avaliação sobre os processos de gestão da unidade, no sentido de induzir boas práticas na gestão da Organização Social e alinhá-las às prioridades definidas pela SMS-RJ. Abaixo, apresentamos a planilha síntese dos resultados obtidos no mês de dezembro de 2023, seguida do compilado dos últimos três meses e da apresentação individual de cada indicador (de forma detalhada).

Resultados Variável 1 - Referência: dezembro 2023						
N°	Indicador	Meta	Num / Den		Resultado	Alcançado (Sim/Não)
01	Índice de Absenteísmo*	< 3%	Horas líquidas faltantes	165:07	2,89%	Sim
			Horas líquidas disponíveis	5705:00		
02	Taxa de Turnover	≤ 3,5%	(nº de demissões + nº de admissões) / 2	2,5	0,97%	Sim
			Nº de funcionários ativos (no último dia do mês anterior)	257		
03	Educação Permanente	1,5h homem treinamento / mês	Total de horas de treinamento	684,47	2,67	Sim
			Nº de pessoal ativo no período de referência	256		
04	Relatórios assistenciais e financeiros entregues no padrão e antes do prazo contratual	Até o 5º dia útil	08/01/2024		5º dia útil	Sim



05	Resolubilidade da Ouvidoria	≥ 90%	Total de manifestações resolvidas	101	100%	Sim
			Total de reclamações, solicitações e denúncias	101		

\*competência: novembro 2023.

### 2.1.1 Índice de absenteísmo

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais														
Índice de absenteísmo*	< 3%	3,00%	SET	OUT	NOV												
			2,60%	3,60%	2,89%												
<p>Cálculo do Indicador</p> $\frac{\text{Horas líquidas faltantes}}{\text{Horas líquidas disponível}} \times 100$																	
<table border="1"> <caption>Gráfico de Índice de Absenteísmo</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Resultado</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Setembro</td> <td>2,60%</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>Outubro</td> <td>3,60%</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>Novembro</td> <td>2,89%</td> <td>3,00%</td> </tr> </tbody> </table>						Mês	Resultado	Meta	Setembro	2,60%	3,00%	Outubro	3,60%	3,00%	Novembro	2,89%	3,00%
Mês	Resultado	Meta															
Setembro	2,60%	3,00%															
Outubro	3,60%	3,00%															
Novembro	2,89%	3,00%															
<p><b>Fonte:</b> Recursos Humanos IDEIAS</p> <p><b>Periodicidade da avaliação:</b> Trimestral</p>																	



**Nota:** \*Este indicador será apresentado sempre com o atraso de 1 competência devido ao intervalo entre a apuração do ponto eletrônico e fechamento do relatório até o 5º dia útil.

Conforme determina a Portaria do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP) Nº 671, de 8 de novembro de 2021 (que substituiu as portarias 373 e a 1510), também conhecida como Lei do Ponto Eletrônico, o IDEIAS mantém todo o quadro de colaboradores do Projeto CCE cadastrados nos pontos biométricos da unidade. A portaria tem como objetivo regulamentar temas relacionados à legislação trabalhista, à fiscalização do trabalho, às políticas públicas e às dinâmicas das relações trabalhistas, abrangendo, inclusive, orientações sobre o uso de registros em pontos eletrônicos. Esse mecanismo assegura aos trabalhadores a documentação e monitoramento preciso das horas extras, estabelecendo limites para a jornada de trabalho, delineando períodos obrigatórios de descanso e garantindo que os profissionais desfrutem de intervalos adequados para repouso e lazer.

Conforme Procedimento do setor de Recursos Humanos, mensalmente é disponibilizado o acesso ao "PORTAL RH" aos gestores, possibilitando que realizem os tratamentos necessários aos registros de ponto dos colaboradores de suas equipes durante períodos específicos de apuração.

Cada gestor realiza a análise para justificativa:

- Das ausências de marcação, que podem ser por esquecimento ou falta justificada através de (atestados médicos, declarações de comparecimento, certidões de casamento, certidões de óbito e etc.); ou
- Das horas excedentes por consequência da necessidade de coberturas de faltas ou atrasos por (atestados médicos, declarações de comparecimento, certidões de casamento, certidões de óbito, etc.).

O IDEIAS atua em regime de banco de horas e, portanto, as jornadas não cumpridas ou os excedentes são lançados de forma positiva ou negativa no saldo de banco de horas.

De acordo com as necessidades, estas horas também podem ser pagas ou descontadas em contracheque.

#### **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

Em relação aos abonos, ocorre em consequência de apresentação de atestados médicos ou de ausências legais, bem como faltas não justificadas. Atrasos não devidamente justificados por documentação podem ser abonados pelo gestor, evitando assim o desconto correspondente no salário. Essas horas podem ser então registradas como saldo negativo no banco de horas.

No mês de novembro, observa-se uma redução no índice de absenteísmo, passando de 3,60%, em outubro, para 2,89%, em novembro, ficando, então, dentro da meta mensal, conforme mostra quadro a seguir:

**PLANILHA DE ABSENTEÍSMO PROJETO CCE - NOVEMBRO 2023**

MÉDICOS	JORNADA MENSAL	TOTAL JORNADA
20	30	600
1	55	55
45	60	2700
4	90	360
3	120	360
1	180	180
<b>74</b>	<b>535</b>	<b>4255</b>

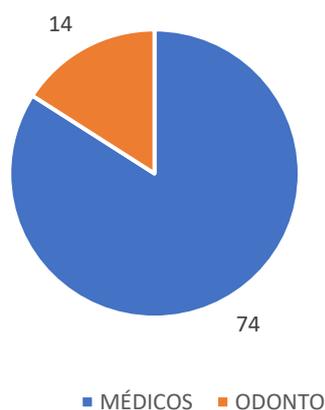
ODONTO	JORNADA MENSAL	TOTAL JORNADA
1	50	50
12	100	1200
1	200	200
<b>14</b>	<b>350</b>	<b>1450</b>

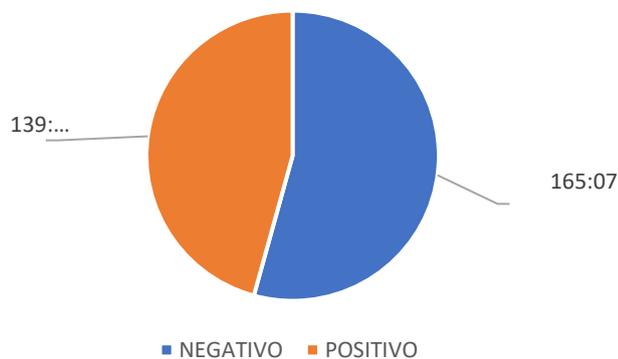
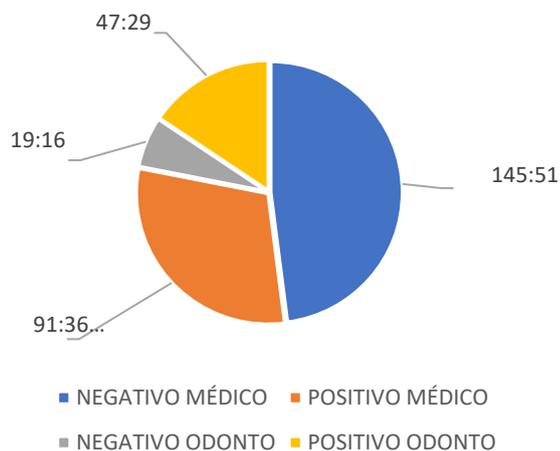
TOTAL DE PROFISSIONAL	TOTAL JORNADA MENSAL	TOTAL JORNADA
88	885	5705

BANCO DE HORAS	NEGATIVO	POSITIVO
MEDICO	145:51:00	91:36:00
ODONTO	19:16:00	47:29:00
<b>TOTAL DE BANCO DE HORAS</b>	<b>165:07:00</b>	<b>139:05:00</b>

**INDICADOR DE ABSENTEISMO**

HORAS FALTANTES	HORAS DISPONÍVEIS	RESULTADO
165:07	5705:00	2,89

**TOTAL DE PROFISSIONAIS POR FUNÇÃO - NOVEMBRO 2023 - CCE**

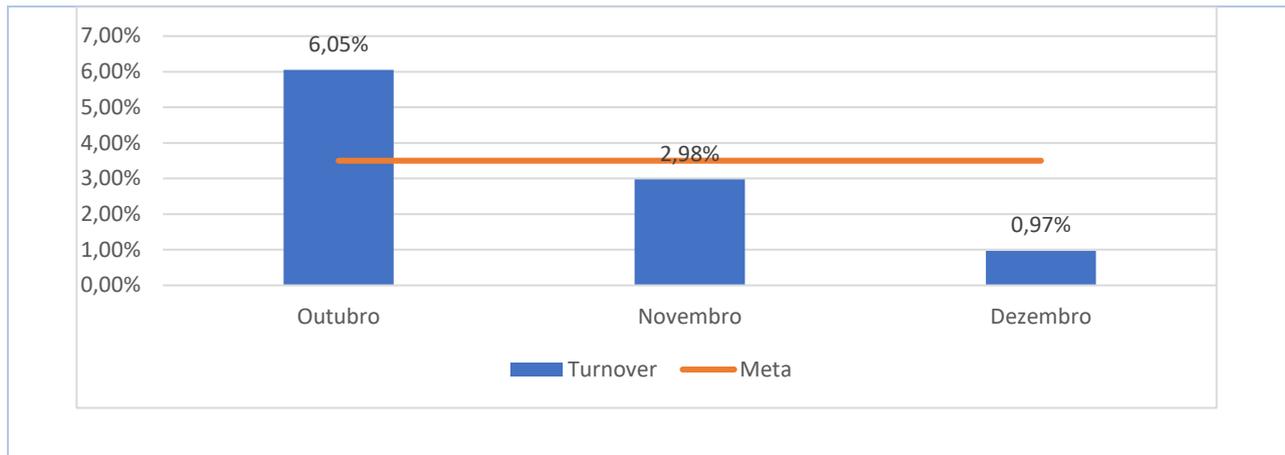
**SALDO TOTAL DE BANCO DE HORAS - NOVEMBRO 2023 - CCE****TOTAL DE BANCO DE HORAS POSITIVO E NEGATIVO POR FUNÇÃO - NOVEMBRO 2023**

### 2.1.2 Taxa de Turnover

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Taxa de Turnover	≤ 3,5%	3,34%	6,05%	2,98%	0,97%

Cálculo do Indicador

$$\frac{(n^{\circ} \text{ de demissões} + n^{\circ} \text{ de admissões}) / 2}{n^{\circ} \text{ de funcionários ativos (no último dia do mês anterior)}} \times 100$$



**Fonte:** Recursos Humanos IDEIAS

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** O indicador de *Turnover*, ao ser avaliado neste relatório mensal, revelou um índice de 0,97%. Nota-se uma marcante redução em dezembro em comparação a novembro, período em que ocorreram 4 (quatro) admissões e 1 (uma) demissão. Essa variação assegurou que o indicador permanecesse em conformidade com a meta estabelecida para o mês. Na análise trimestral, o indicador manteve-se alinhado com a meta global, registrando um valor de 3,5%.

As admissões de dezembro foram:

NOME COMPLETO	CATEGORIA	DATA ADMISSÃO
REBECCA MARQUES RODRIGUES MAIA	MEDICO CIRURGIAO VASCULAR	20/12/2023
JANINE REZENDE E SILVA CARVALHO	MEDICO ENDOCRINOLOGISTA	08/12/2023
VANESSA RODRIGUES APFEL	MEDICO GINECOLOGIA - PATOLOGIA CERVICAL	08/12/2023
EVANI BARROS SOUZA	AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	04/12/2023

Fonte: RH IDEIAS

Neste período, 1 desligamento foi realizado, a saber:

NOME COMPLETO	CATEGORIA	DATA DESLIGAMENTO
RENAN ERNANI GOMESAGENTE	REGULAÇÃO JUNIOR	06/12/2023

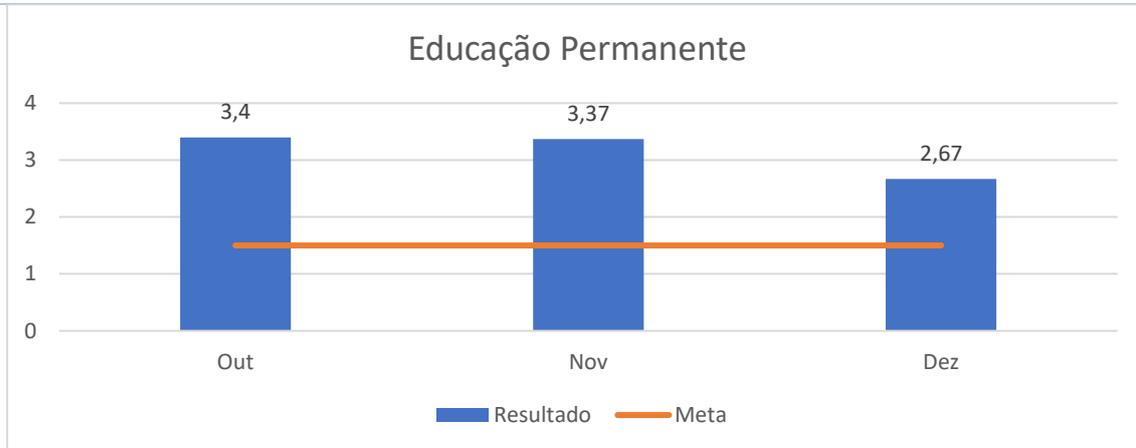
Para composição deste indicador, importante informar que no CCE havia 257 (duzentos e cinquenta e sete) colaboradores ativos no último dia do mês anterior (novembro).

### 2.1.3 Educação Permanente

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Educação Permanente	≥ 1,5	3,15	3,40	3,37	2,67

**Cálculo do Indicador**

$$\frac{\text{Total de horas de treinamento}}{\text{n}^{\circ} \text{ de pessoal ativo no período de referência}}$$



**Fonte:** PEP SARAH

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** O resultado apresentado para este indicador demonstra o esforço da equipe de gestão para a capacitação das equipes e preocupação de abordar temas identificados através de um contínuo levantamento das necessidades do CCE. Neste aspecto, percebemos a Educação Permanente como importante estratégia de gestão e consequente melhoria da qualidade assistencial. As atividades realizadas no período em análise ocorreram de forma contínua e paralela aos processos de trabalho da unidade. É importante destacar que o Núcleo de Educação Permanente do CCE também se dedica para envolver os colaboradores de todos os setores nos cursos e treinamentos através da plataforma EAD IDEIAS (Educação à Distância - implantada no final de junho), e não somente os profissionais da “equipe técnica”, desenvolvendo estratégias para o alcance de toda a equipe.

Em relação aos cursos ofertados na plataforma EAD, foi escolhido um tema específico para cada categoria profissional por mês e estabelecido um prazo para o cumprimento dos mesmos. É solicitado o envio do certificado de conclusão para a conferência em relação ao cumprimento do curso.

Acrescentamos que, além da plataforma, em dezembro foram realizados treinamentos presenciais conforme demanda, reuniões do Núcleo de Educação Permanente; e salas de espera com temáticas referentes ao Dezembro Vermelho e Dezembro laranja.

Foram realizados os seguintes treinamentos:

Preenchimento do prontuário eletrônico Sarah/Integração;

Biossegurança e Gerenciamento de Resíduos;

Sepse e Choque séptico;

Prevenção de Infecção;

Como cuidar das demandas de saúde mental nas unidades básicas de saúde;

Treinamento Admissional.

No mês objeto de avaliação neste relatório, alguns funcionários do CCE realizaram curso de atualização e aperfeiçoamento fora da unidade para aprendizagem de temas e busca de conhecimento para desenvolvimento pessoal e aplicação na prática clínica. O curso foi financiado pelo IDEIAS com recursos decorrentes da variável alcançada no primeiro trimestre de 2023.



“Advanced Cardiovascular Life Support” (ACLS) traduzido como Suporte Avançado de Vida Cardiovascular / Promovido pelo Centro de Treinamento Simular – Nos dias: 09 e 10 de dezembro com carga horária de **16 (dezesesseis) horas. Colaboradores que participaram do curso: João Augusto Bile, Jonh Martinez, Larissa Karkow, Rafaela Regina, Lucilo Araújo Lira e Marcio Carneiro;**

“Advanced Cardiovascular Life Support” (ACLS) traduzido como Suporte Avançado de Vida Cardiovascular / Promovido pelo Centro de Treinamento Simular – Nos dias: 16 e 17 de dezembro com carga horária de **16 (dezesesseis) horas. Colaboradores que participaram do curso: Fernanda Penza, Uellen Goulart e Jose Carlos Mota;**

“Basic Life Support” (BLS) traduzido como Suporte Básico de Vida / Promovido pelo Centro de Treinamento Simular – Nos dias: 01 de dezembro com carga horária de **9 (nove) horas. Colaboradores que participaram do curso: Uellen Goulart, José Carlos Mota, Daiane Coutinho de Oliveira, Eduarda Gomes de Abreu, Gabriel Vinicius Pinheiro, Luciana Barbosa, Ingrid Boucada, Nayara Correia e Sandro Ferreira;**

“Basic Life Support” (BLS) traduzido como Suporte Básico de Vida / Promovido pelo Centro de Treinamento Simular – Nos dias: 11 de dezembro com carga horária de **9 (nove) horas. Colaboradores que participaram do curso: Tuany Valentim, Débora da Silva, Claudineia da Luz Gonçalves, Daiana Braga, Edilaine Costa, Eduardo Brizolara, Josiane Oliveira, Luciene Ramos e Marcus Vinicius Gross;**

Manejo de Via Aérea Avançada / Promovido pelo Centro de Treinamento Simular – No dia: 20 de dezembro com carga horária de **5 (cinco) horas. Colaboradores que participaram do curso: Marcela Fiuza, Alessandra Avelar, Larissa Karkow, David Patricio, Beatriz Brígido, Gabriel Croitoru, José Carlos Mota, Luiz Mauricio Nascimento e Jaciara Facio.**

No total, realizaram cursos de atualização e aperfeiçoamento **32** (trinta e dois) funcionários do Centro Carioca de Especialidades.

O anexo 1 contém a lista de presença dos treinamentos realizados e certificados dos cursos e congressos.

#### 2.1.4 Relatórios Assistenciais e financeiros entregues no padrão e antes do prazo contratual

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Alcances Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
<b>Relatórios Assistenciais e financeiros entregues no padrão e antes do prazo contratual</b>	Até o 5º dia útil	<b>5º dia útil</b>	Sim	Sim	Sim

##### **Cálculo do Indicador**

Relatórios assistenciais e financeiros entregues no padrão definido pela SMS até o 5º dia útil do mês (ou seja, antes do prazo contratual do 10º dia útil).



**Fonte:** OSINFO

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** Relatório assistencial e financeiro entregue no padrão, podendo ser confirmado no painel OSINFO no arquivo “bloco\_I\_relatorio de entrega\_cce\_dez23.pdf”.

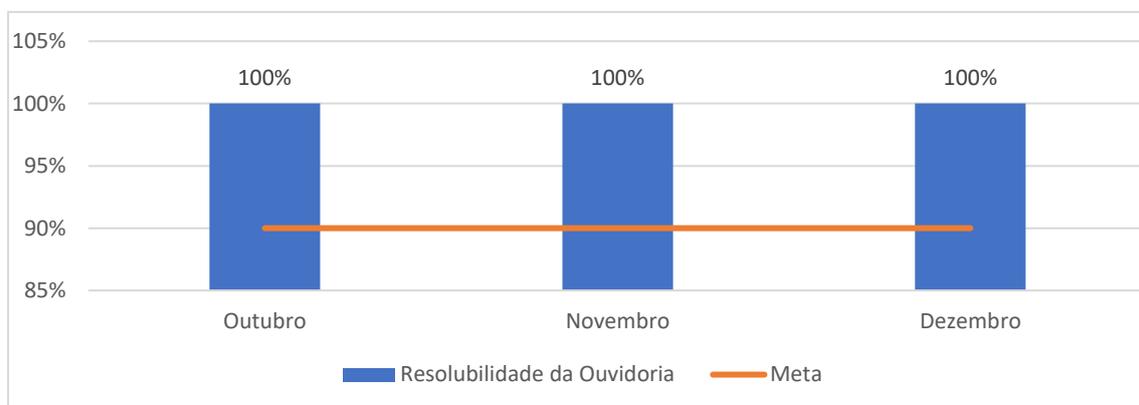
O anexo 2 contém print da tela do painel OSINFO comprovando o envio dos relatórios.

## 2.1.5 Resolubilidade da Ouvidoria

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
<b>Resolubilidade da Ouvidoria</b>	90%	<b>100%</b>	100%	100%	100%

**Cálculo do Indicador**

$$\frac{\text{Total de manifestações resolvidas}}{\text{Total de reclamações, solicitações e denúncias}} \times 100$$



**Fonte:** Canal de Ouvidorias 1746

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** No mês de dezembro a ouvidoria do CCE teve 101 (cento e uma) demandas, onde todas foram solucionadas em conjunto com os setores envolvidos. Neste mês tivemos aumento no número das ouvidorias.

Essas demandas são divididas em status (Elogio, Crítica, Informação e Sugestão) e subtipos, que são:

Atendimento do médico (9);

Bom atendimento (42);

Informação/ Orientação recebidas (7);

Não fui atendido (a) (8);

Tempo de espera (2);

Atendimento Administrativo (5);

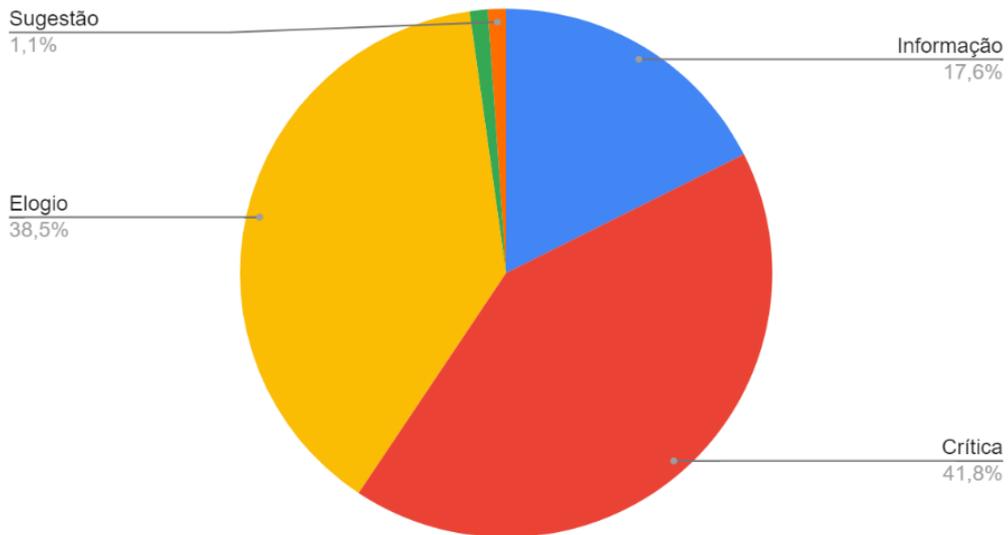
Consulta marcada para data distante (3);



Solicitação de marcação de consulta (25);  
Territorialização (1).  
Ambiência da Unidade (1)

Conforme o Canal 1746, 40 chamados (41,3%) são críticas, 17 chamados (17,4%) são de solicitação de informações, 42 chamados (38,0%) são elogios, 1 chamado é reclamação (1,1%) e 1 chamado (1,1%) é sugestão, gerados pelos usuários do CCE. Percebemos que no mês de dezembro, a reclamação foi em relação à solicitação de marcação de consulta via telefone e o não atendimento pela ausência do médico na unidade. Mas também destacamos o aumento do número de elogios ao atendimento recebido. Durante esse período podemos classificar os status supracitados conforme gráfico a seguir:

### Ouvidoria Dezembro



Fonte: Ouvidoria CCE.

### Quadro de demandas:



Data de abertura	Data de prioridade	Mês	Nº Chamado	Protocolo	Sexo	Origem	Forma de registro	Categoria	Tipologia	Subtipo	Assunto	Serviço/Setor	Transferência	Data de envio ao servidor
01/12/2023	31/12/2023	DEZE MBRO	1953 5821	RIO-27620-105-2	F	174 6	Teleatendimento	Informação	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Reagendamento	NIR		04/12/2023
02/12/2023	01/01/2024	DEZE MBRO	19537 857	RIO-27623-276-8	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Atendimento ao Médico	Mau atendimento do médico	Coordenação Médica		12/12/2023
03/12/2023	02/01/2023	DEZE MBRO	19540 755	RIO-27626-900-0	F	174 6	Teleatendimento	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		04/12/2023
04/12/2023	03/01/2024	DEZE MBRO	19546 266	RIO-27633-847-0	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		05/12/2023
04/12/2023	03/01/2024	DEZE MBRO	19542 630	RIO-27628-879-8	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR		12/12/2023
04/12/2023	03/01/2024	DEZE MBRO	19544 781	RIO-27630-645-8	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR		12/12/2023
05/12/2023	04/01/2024	DEZE MBRO	19551 837	RIO-27639-209-5	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR		12/12/2023
05/12/2023	04/01/2024	DEZE MBRO	19549 887	RIO-27637-436-5	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR		12/12/2023
05/12/2023	04/01/2024	DEZE MBRO	19549 812	RIO-27637-291-0	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR		12/12/2023

06/12/2023	05/01/2024	DEZE MBRO	19556 192	RIO-27645-852-8	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		06/12/2023
06/12/2023	05/01/2024	DEZE MBRO	19558 225	RIO-27644-190-0	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		06/12/2023
06/12/2023	05/01/2024	DEZE MBRO	19555 554	RIO-27644-839-5	F	174 6	Presencial	Crítica	Saúde da Família	Não foi atendida(a)	Reagendamento	NIR		12/12/2023
04/12/2023	03/01/2024	DEZE MBRO	19546 733	RIO-27633-250-8	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Mau atendimento do médico	Coordenação Médica			12/12/2023
05/12/2023	04/01/2024	DEZE MBRO	19554 271	RIO-27642-392-8	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Consulta marcada para data distante	Reagendamento	NIR		12/12/2023
07/12/2023	06/01/2024	DEZE MBRO	19566 474	RIO-27658-234-5	M	174 6	Teleatendimento	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		08/12/2023
07/12/2023	06/01/2024	DEZE MBRO	19566 450	RIO-27656-711-0	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Mau atendimento do médico	Coordenação Médica			12/12/2023
08/12/2023	07/01/2024	DEZE MBRO	19571 942	RIO-27663-556-0	M	174 6	Teleatendimento	Informação	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Reagendamento	NIR		13/12/2023
11/12/2023	10/01/2024	DEZE MBRO	19581 291	RIO-27676-948-4	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Ambulância da Unidade	Ambulância sugo	Gerente ADM		11/12/2023
11/12/2023	10/01/2024	DEZE MBRO	19581 829	RIO-27676-421-4	M	174 6	Teleatendimento	Informação	Saúde da Família	Atendimento de consulta / procedimentos	Dúvidas sobre a consulta / procedimentos			11/12/2023

18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19611 472	RIO-27913-910-6	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Atendimento Administrativo	Dúvidas sobre a consulta / procedimento	Ouvvidoria		18/12/2023
18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19614 266	RIO-27917-873-6	M	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Atendimento Administrativo	Dúvidas sobre a consulta / procedimento	Ouvvidoria		18/12/2023
18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19614 843	RIO-27918-484-0	M	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Atendimento Administrativo	Dúvidas sobre a consulta / procedimento	Ouvvidoria		18/12/2023
16/12/2023	12/01/2024	DEZE MBRO	19594 807	RIO-27923-245-0	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Mau atendimento do médico	Diretor Geral		26/12/2023	
16/12/2023	15/01/2024	DEZE MBRO	19608 665	RIO-27908-240-8	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Mau atendimento do médico	RT de Otorrinolaringologia			20/12/2023
17/12/2023	16/01/2024	DEZE MBRO	19608 724	RIO-27910-950-6	F	174 6	Teleatendimento	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		18/12/2023
18/12/2023	17/01/2023	DEZE MBRO	19610 771	RIO-27913-477-5	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		19/12/2023
18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19610 827	RIO-27913-560-0	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		19/12/2023
18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19610 872	RIO-27913-627-0	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		19/12/2023
18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19610 946	RIO-27913-652-0	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		19/12/2023

18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19610 983	RIO-27913-739-4	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		19/12/2023
18/12/2023	17/01/2023	DEZE MBRO	19611 392	RIO-27914-249-5	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		19/12/2023
18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19611 456	RIO-27914-318-0	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		19/12/2023
19/12/2023	18/01/2023	DEZE MBRO	19617 243	RIO-27921-617-5	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023
19/12/2023	18/01/2024	DEZE MBRO	19617 297	RIO-27921-865-0	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023
19/12/2023	18/01/2024	DEZE MBRO	19617 338	RIO-27921-727-5	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023

19/12/2023	18/01/2023	DEZE MBRO	19617 802	RIO-27922-300-2	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023
19/12/2023	18/01/2023	DEZE MBRO	19617 838	RIO-27922-327-0	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023
19/12/2023	18/01/2024	DEZE MBRO	19617 876	RIO-27922-363-5	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023
19/12/2023	18/01/2023	DEZE MBRO	19617 898	RIO-27922-427-5	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023
19/12/2023	18/01/2024	DEZE MBRO	19619 114	RIO-27923-814-0	F	174 6	Teleatendimento	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral		20/12/2023
19/12/2023	14/01/2024	DEZE MBRO	19603 980	RIO-27904-522-0	F	174 6	Teleatendimento	Crítica	Saúde da Família	Consulta marcada para data distante	Demora no agendamento	NIR		26/12/2023



16/12/2023	15/01/2024	DEZE MBRO	19607176	RIO-27908914-6	F	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Não foi atendido(a)	Reagendamento	NIR				20/12/2023
19/12/2023	18/01/2024	DEZE MBRO	19617391	RIO-27921781-5	F	1746	Presencial	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Não foi atendido(a)	Reagendamento					28/12/2023
19/12/2023	18/01/2023	#REF!	19618152	RIO-27921737-0	F	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Não foi atendido(a)	Reagendamento	RT de Odontologia				20/12/2023
19/12/2023	18/01/2024	DEZE MBRO	19620159	RIO-27924125-0	F	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Não foi atendido(a)	Reagendamento	NIR				27/12/2023
11/12/2023	10/01/2024	DEZE MBRO	19561190	RIO-27875071-8	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				22/12/2023
11/12/2023	10/01/2024	DEZE MBRO	19561993	RIO-27878564-5	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				22/12/2023
11/12/2023	10/01/2024	DEZE MBRO	19562346	RIO-27878374-0	M	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				22/12/2023
12/12/2023	11/01/2024	DEZE MBRO	19565269	RIO-27881965-0	F	1746	Teleatendimento	Recuperação	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				22/12/2023
12/12/2023	11/01/2024	DEZE MBRO	19567985	RIO-27883133-4	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				22/12/2023
12/12/2023	11/01/2024	DEZE MBRO	19568385	RIO-27885485-0	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				20/12/2023

15/12/2023	14/01/2024	DEZE MBRO	19604692	RIO-27905599-0	F	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				20/12/2023
19/12/2023	18/01/2024	DEZE MBRO	19618544	RIO-27922265-5	F	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				27/12/2023
18/12/2023	17/01/2024	DEZE MBRO	19612290	RIO-27914515-5	F	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Solicitação de marcação de consulta	Demora no atendimento	NIR				27/12/2023
13/12/2023	12/01/2024	DEZE MBRO	19593854	RIO-27892434-5	M	1746	Teleatendimento	Sugestão	Sau de da Ca. Uti. a.	Territorialização			Coordenador Super Centro			20/12/2023
21/12/2023	20/01/2024	DEZE MBRO	19628916	RIO-27936234-8	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			21/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19642939	RIO-27954195-0	F	1746	Presencial	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19642964	RIO-27954254-0	M	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643045	RIO-27954308-0	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643071	RIO-27954372-5	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643107	RIO-27954395-0	M	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023

28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643164	RIO-27954473-5	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643186	RIO-27954485-0	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	#REF!	19643206	RIO-27954516-5	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643239	RIO-27954535-0	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
22/12/2023	21/01/2024	DEZE MBRO	19633476	RIO-27941773-0	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
22/12/2023	21/01/2024	DEZE MBRO	19634256	RIO-27942871-0	M	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19640326	RIO-27950847-0	M	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19641709	RIO-27952700-2	M	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643124	RIO-27953519-5	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		NIR			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643147	RIO-27954431-5	M	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Não foi atendido(a)	Reagendamento	NIR				27/12/2023

28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643164	RIO-27954473-5	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643186	RIO-27954485-0	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	#REF!	19643206	RIO-27954516-5	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643239	RIO-27954535-0	F	1746	Teleatendimento	Elogio	Sau de da Ca. Uti. a.	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe		Diretor Geral			27/12/2023
22/12/2023	21/01/2024	DEZE MBRO	19633476	RIO-27941773-0	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
22/12/2023	21/01/2024	DEZE MBRO	19634256	RIO-27942871-0	M	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19640326	RIO-27950847-0	M	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19641709	RIO-27952700-2	M	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		Ouvidoria			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643124	RIO-27953519-5	F	1746	Teleatendimento	Informação	Sau de da Ca. Uti. a.	Informação/ orientação recebidas	Dúvidas sobre a consulta / procedimento		NIR			27/12/2023
28/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643147	RIO-27954431-5	M	1746	Teleatendimento	Critica	Sau de da Ca. Uti. a.	Não foi atendido(a)	Reagendamento	NIR				27/12/2023



20/12/2023	19/01/2024	DEZE MBRO	19625 537	RIO-27531 396-0	M	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR	27/12/2023
26/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19639 896	RIO-27950 416-0	M	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR	26/12/2023
26/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19642 958	RIO-27953 650-5	M	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR	27/12/2023
26/12/2023	25/01/2023	DEZE MBRO	19642 882	RIO-27952 531-0	F	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR	27/12/2023
27/12/2023	26/01/2024	DEZE MBRO	19642 882	RIO-27956 783-2	F	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR	28/12/2023
26/12/2023	25/01/2024	DEZE MBRO	19643 293	RIO-27956 505-5	F	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Tempo de espera	Demora no agendamento	NIR	27/12/2023
27/12/2023	26/01/2024	DEZE MBRO	19647 762	RIO-27958 975-4	M	174 6	Teleatendimento	Informação	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR	28/12/2023
27/12/2023	26/01/2024	DEZE MBRO	19647 105	RIO-27958 664-4	F	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Consulta marcada para data distante	Demora no agendamento	NIR	28/12/2023
28/12/2023	27/01/2024	DEZE MBRO	19650 956	RIO-27964 079-2	F	174 6	Presencial	Critica	Saúde da Família	Atendimento do medico	Demora no atendimento	Coordenador Médico	28/12/2023
28/12/2023	27/01/2024	DEZE MBRO	19651 580	RIO-27964 884-6	F	174 6	Presencial	Critica	Saúde da Família	Atendimento do medico	Demora no atendimento	Coordenador Médico	28/12/2023

28/12/2023	27/01/2024	DEZE MBRO	19651 605	RIO-27964 961-2	F	174 6	Presencial	Critica	Saúde da Família	Atendimento do medico	Demora no atendimento	Coordenador Médico	28/12/2023
28/12/2023	27/01/2024	DEZE MBRO	19652 826	RIO-27968 513-5	F	174 6	Presencial	Critica	Saúde da Família	Atendimento do medico	Demora no atendimento	Coordenador Médico	28/12/2023
28/12/2023	27/01/2024	DEZE MBRO	19655 709	RIO-27970 033-0	M	174 6	Presencial	Critica	Saúde da Família	tempo de espera	Reagendamento	NIR	29/12/2023
28/12/2023	27/01/2024	DEZE MBRO	19655 567	RIO-27969 852-8	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral	28/12/2023
28/12/2023	27/01/2024	DEZE MBRO	19655 515	RIO-27969 832-0	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral	28/12/2023
29/12/2023	28/01/2024	DEZE MBRO	19655 395	RIO-27969 793-7	-	174 6	Teleatendimento	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral	29/12/2023
30/12/2023	29/01/2024	DEZE MBRO	19663 328	RIO-27980 166-0	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral	30/12/2023
30/12/2023	29/01/2024	DEZE MBRO	19663 406	RIO-27980 304-6	M	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral	30/12/2023
30/12/2023	29/01/2024	DEZE MBRO	19663 511	RIO-27980 445-2	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral	30/12/2023
30/12/2023	29/01/2024	DEZE MBRO	19663 691	RIO-27980 707-6	F	174 6	Presencial	Elogio	Saúde da Família	Bom atendimento	Bom atendimento da equipe	Diretor Geral	30/12/2023

29/12/2023	30/01/2024	DEZE MBRO	19656 721	RIO-27971 286-6	F	174 6	Teleatendimento	Informação	Saúde da Família	Solicitação de consulta	Demora no agendamento	NIR	2/1/2024
29/12/2023	31/01/2024	DEZE MBRO	19656 422	RIO-27970 847-6	F	174 6	Teleatendimento	Critica	Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta	Demora no agendamento	NIR	2/1/2024
<b>TOTAL</b>												<b>101</b>	

## 2.2 Resultado dos Indicadores da Variável 02: Desempenho Assistencial

Os indicadores da parte variável 2 quantificam o desempenho assistencial, tais itens esperam subsidiar o acompanhamento e avaliação do compromisso assistencial e seus resultados, em relação ao Termo de Colaboração Nº 013/2022, junto à SMS/RJ.

Constituem-se como medidores estratégicos para aferir resolutividade, agilidade, eficácia e otimização de recursos humanos e físicos. Composta por um conjunto de 08 indicadores, que servem para comprovar se as atividades assistenciais do projeto estão sendo bem executadas, ou expressar de alguma forma, os benefícios decorrentes das ações e serviços ofertados para a população.



Abaixo, apresentamos a planilha síntese dos resultados das variáveis 2 obtidos no período de dezembro de 2023 e em seguida a apresentação individual de cada indicador de forma detalhada.

Resultados Variável 2 - Referência: dezembro 2023						
Nº	Indicador	Meta	N/D	Dezembro	Resultado	Alcançado (Sim/Não)
01	Percentual de consultas com tempo médio de espera de no máximo 30 min desde a hora agendada até o momento da realização do exame	80%	Nº de consultas que cumpriram os tempos de espera de até 30 min	7548	<b>87,59%</b>	Sim
			Nº total de consultas realizadas	8617		
02	Percentual de consultas canceladas por causas atribuídas à Contratada	<5%	Nº de consultas canceladas	0	<b>0,00%</b>	Sim
			Nº total de consultas realizadas	13819		
03	Percentual de especialistas cadastrados no CNES com carga horária ambulatorial e com agenda ativa no SISREG	100%	Nº de especialistas com CH ambulatorial diferente de zero e escala ativa no SISREG no mês de referência	141	<b>100%</b>	Sim
			Total de especialistas com CH ambulatorial diferente de zero, no mês de referência	141		
04	Razão entre a oferta programada e oferta esperada	1.0	Nº de consultas programadas ofertadas no SISREG	14785	<b>1.0</b>	Sim
			Nº de consultas esperadas	14785		
05	Percentual mensal de consultas confirmadas	≥ 70%	Nº de consultas confirmadas no mês de Referência	8602	<b>63,22%</b>	Não
			Nº de consultas agendadas no mês de referência	13605		
06	Número Consultas Médicas Especializadas / mês	≥ 18.028	Nº de consultas médicas especializadas apresentadas por mês de atendimento	7200	<b>7200</b>	Não
07	Nº de Consultas Especializadas Profissional Nível Superior exceto Médico / mês	≥ 4.160	Nº de consultas NÃO médicas apresentadas por mês de atendimento	3720	<b>3720</b>	Não



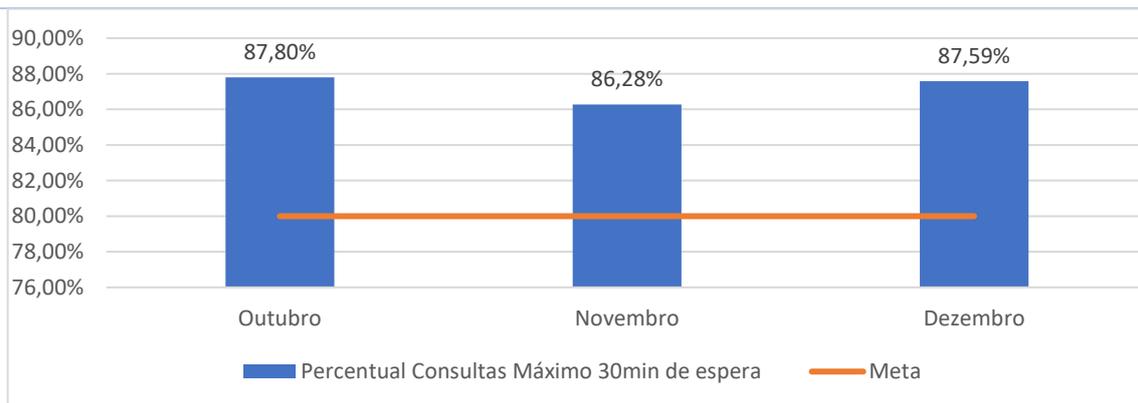
08	Percentual mensal de procedimentos aprovados no TABNET Municipal*	≥ 95%	Quantidade aprovada	19304	100%	Sim
			Quantidade apresentada	19304		
*Competência: outubro de 2023.						

### 2.2.1 Percentual de consultas com tempo médio de espera de no máximo 30 min desde a hora agendada até o momento da realização do exame

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Percentual de consultas com tempo médio de espera de no máximo 30 min desde a hora agendada até o momento da realização do exame	80%	87,22%	87,80%	86,28%	87,59%

#### Cálculo do Indicador

$$\frac{N^{\circ} \text{ de consultas que cumpriram os tempos de espera de até 30 min}}{n^{\circ} \text{ total de consultas realizadas}} \times 100$$



**Fonte:** PEP SARA H

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** O indicador vem se apresentando acima da meta, desde o início das atividades do CCE, reflexo do resultado dos processos e fluxos de trabalho já consolidados entre os profissionais de saúde.

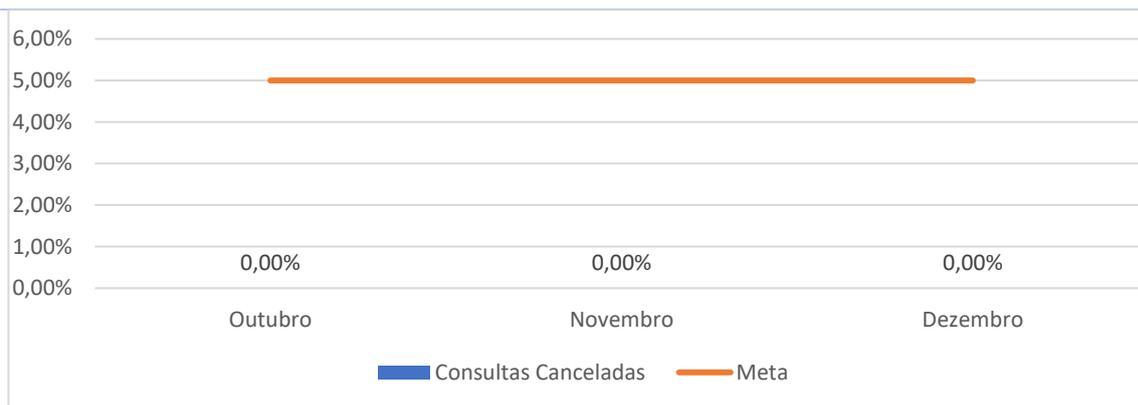


## 2.2.2 Percentual de consultas canceladas por causas atribuídas à Contratada

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Percentual de consultas canceladas por causas atribuídas à Contratada	< 5%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

### Cálculo do Indicador

$$\frac{N^{\circ} \text{ de consultas canceladas}}{N^{\circ} \text{ total de consultas realizadas}} \times 100$$



**Fonte:** PEP SARAH

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** No mês de dezembro, não ocorreram cancelamentos de consultas. Todas as consultas que, porventura, não puderam ser realizadas na data agendada, seja por intercorrência com o profissional ou por qualquer outro motivo, foram prontamente reagendadas para uma nova data. A comunicação imediata com o usuário foi garantida, seja pessoalmente na unidade ou por meio de contato telefônico posterior, assegurando, desse modo, a continuidade da assistência.



### 2.2.3 Percentual de especialistas cadastrados no CNES com carga horária ambulatorial e com agenda ativa no SISREG

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Percentual de especialistas cadastrados no CNES com carga horária ambulatorial e com agenda ativa no SISREG	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Cálculo do Indicador</b> $\frac{N^{\circ} \text{ de especialistas com CH ambulatorial diferente de zero e escala ativa no SISREG, no mês de referência}}{\text{Taxa de especialistas com CH ambulatorial diferente de zero, no mês de referência}} \times 100$					
<b>Fonte:</b> PEP SARAHA					
<b>Periodicidade da avaliação:</b> Trimestral					
<b>Nota:</b> Todos os 141 profissionais (médicos e cirurgiões dentistas) contratados tiveram suas inclusões e ativações no CNES e SISREG, proporcionando um alcance de 100% deste indicador. Por meio do redimensionamento, principalmente no quadro de médicos, realizado em atendimento à solicitação da contratante, as agendas dos colaboradores desligados, anteriormente disponíveis no SISREG, foram reatribuídas aos novos contratados.					

### 2.2.4 Razão entre a oferta programada e oferta esperada

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Razão entre a oferta programada e oferta esperada	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
<b>Cálculo do Indicador</b> $\frac{N^{\circ} \text{ de consultas programadas ofertadas no SISREG}}{N^{\circ} \text{ de consultas esperadas}} \times 100$					
<b>Fonte:</b> PEP SARAHA					
<b>Periodicidade da avaliação:</b> Trimestral					



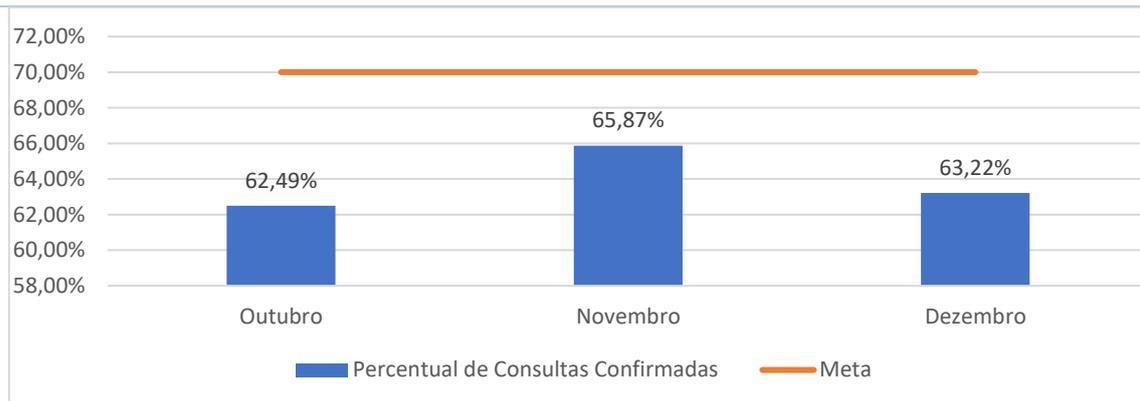
**Nota:** Considerando os profissionais que tiveram suas agendas “ativas” no SISREG, respeitando o tempo (h) de consulta estabelecido no Termo de Colaboração 013/2022, foi disponibilizado 100% da agenda dos mesmos, totalizando 14.785 consultas esperadas e 14.785 programadas ofertadas no SISREG.

## 2.2.5 Percentual mensal de consultas confirmadas

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Percentual mensal de consultas confirmadas	≥ 70%	63,86%	62,49%	65,87%	63,22%

### Cálculo do Indicador

$$\frac{N^{\circ} \text{ de consultas confirmadas no mês de referência}}{N^{\circ} \text{ de consultas agendadas no mês de referência}} \times 100$$



**Fonte:** PEP SARAH

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** Este indicador representa a quantidade de usuários que efetivamente tiveram suas consultas confirmadas. Como estratégia de melhoria para este indicador, semanalmente o NIR do CCE informa para as Coordenadorias Gerais de Atenção Primária (CAP) do município do Rio de Janeiro as agendas da semana seguinte com objetivo de otimizar a comunicação com os usuários sobre seus agendamentos. Ressaltamos que o absenteísmo para as consultas de retorno é de aproximadamente 30% (fonte PEP), já que os dados cadastrais são atualizados pela equipe do CCE na ocasião do registro do paciente para primeira consulta. É relevante destacar que a equipe de gestão do CCE tem dedicado esforços a estudos abrangentes sobre agendamento e absenteísmo. Como estratégia, os resultados obtidos serão utilizados para conduzir discussões com Responsáveis Técnicos (RTs) e Núcleos Internos de Regulação (NIRs) das CAP, apresentando análises detalhadas do absenteísmo por área, consultas de primeira vez e retornos. O objetivo é identificar soluções que otimizem o aproveitamento das vagas disponíveis no Centro Carioca de Especialidades.

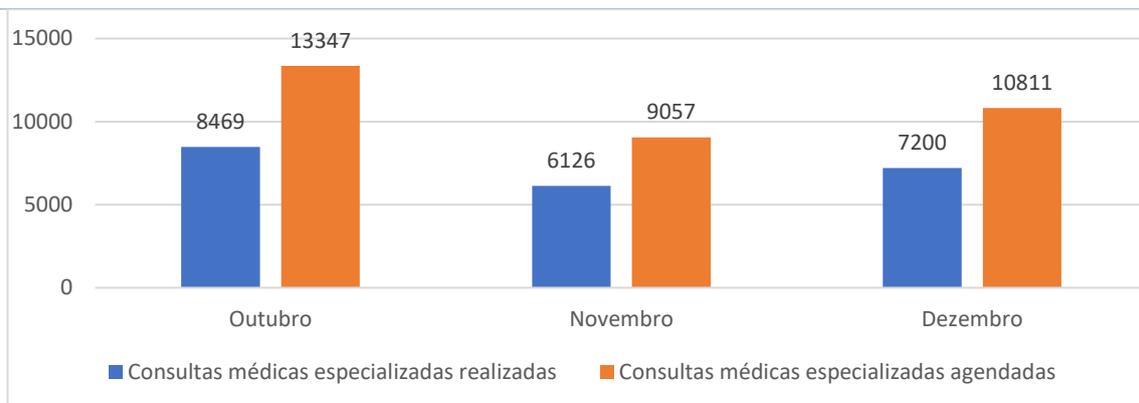


## 2.2.6 Número Consultas Médicas Especializadas / mês

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Número Consultas Médicas Especializadas / mês	≥ 18.028	7.265	8.469	6.126	7.200

### Cálculo do Indicador

*Nº de consultas médicas especializadas apresentadas por mês de atendimento*



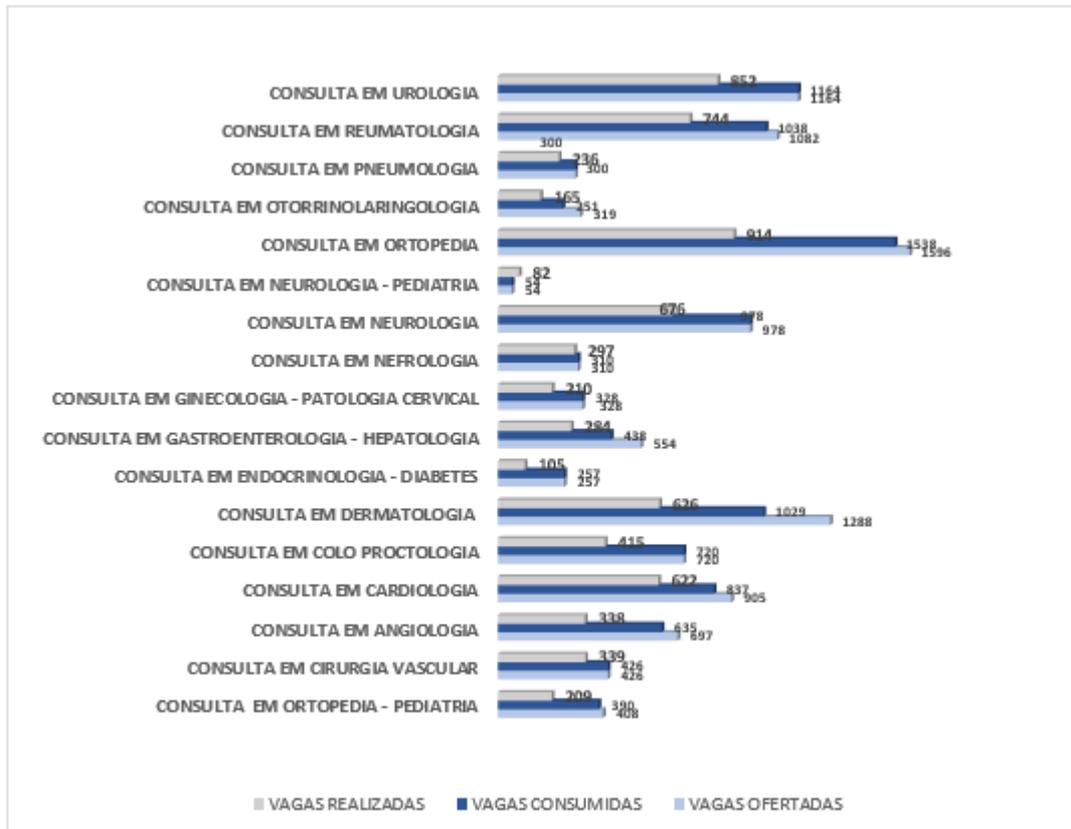
**Fonte:** PEP SARAH

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** neste relatório, além da quantidade de pacientes atendidos, apresentamos também o quantitativo de vagas disponibilizadas no SISREG.

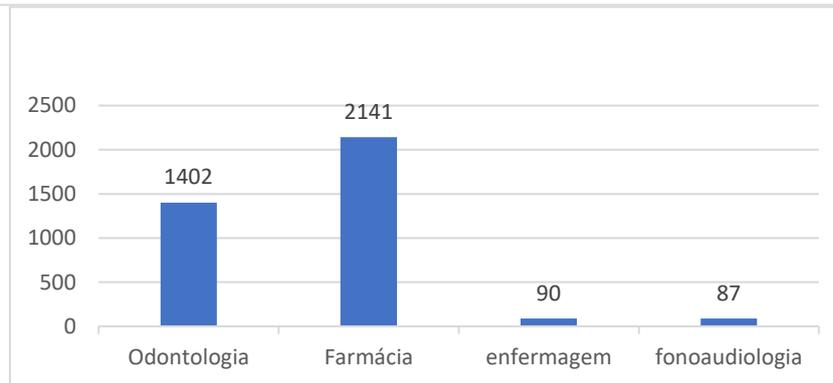
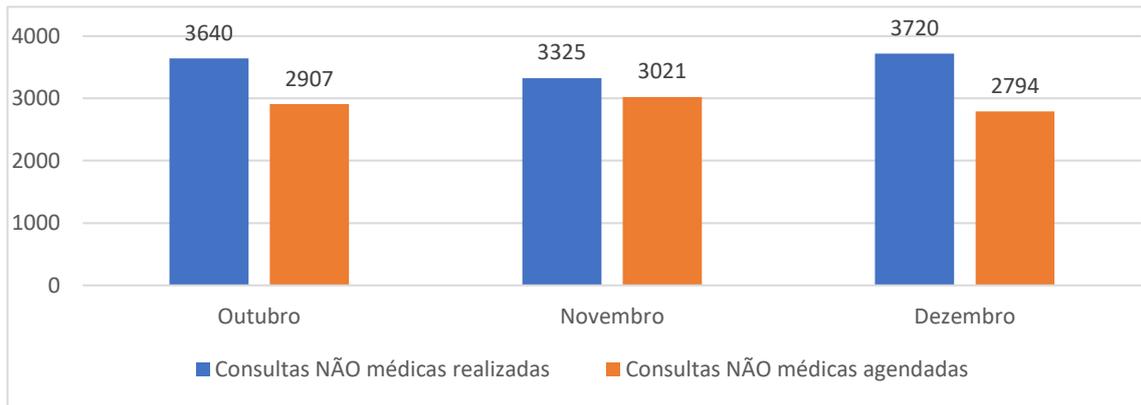
No período analisado, foram disponibilizadas (ofertadas) 11.571 consultas pelo SISREG, sendo destas 10.811 consumidas (agendadas). Efetivamente deste quantitativo, foram realizadas 7.200 consultas médicas especializadas.

Abaixo podemos visualizar por especialidades médicas o quantitativo de vagas agendadas para o CCE no SISREG no mês de dezembro:



### 2.2.7 Nº de Consultas Especializadas Profissional Nível Superior exceto Médico / mês

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Nº de Consultas Especializadas Profissional Nível Superior exceto médico / mês	≥ 4.160	<b>3.562</b>	3.640	3.325	3.720
<b>Cálculo do Indicador</b> <i>Nº de consultas especializadas não médicas apresentadas por mês de atendimento</i>					



Fonte: PEP SARAH

Periodicidade da avaliação: Trimestral



**Nota:** Conforme o mês anterior, o resultado deste indicador apresentou abaixo do pactuado, porém apresentou-se ainda acima do número de consultas em relação ao mês anterior.

No período analisado, foram disponibilizadas no SISREG 3.214 consultas especializadas profissional não médico, sendo destas 2.794 consumidas (agendadas) e 1.402 consultas realizadas. Porém, as consultas de farmácia, enfermagem e fonoaudiologia foram inseridas como procedimento no CCE, sendo estas não disponibilizadas no SISREG. Sendo assim, ao valor de 1.402 referentes aos atendimentos da odontologia, foram acrescentadas 2141 consultas especializadas profissional nível superior exceto médico, referente aos atendimentos da farmácia, 87 consultas referentes aos atendimentos da fonoaudiologia e 90 consultas referentes aos atendimentos de Enfermagem. Com isso, o valor deste indicador teve como resultado 3720 consultas profissional não médico nível superior realizadas, ficando acima do valor de consultas disponibilizadas.

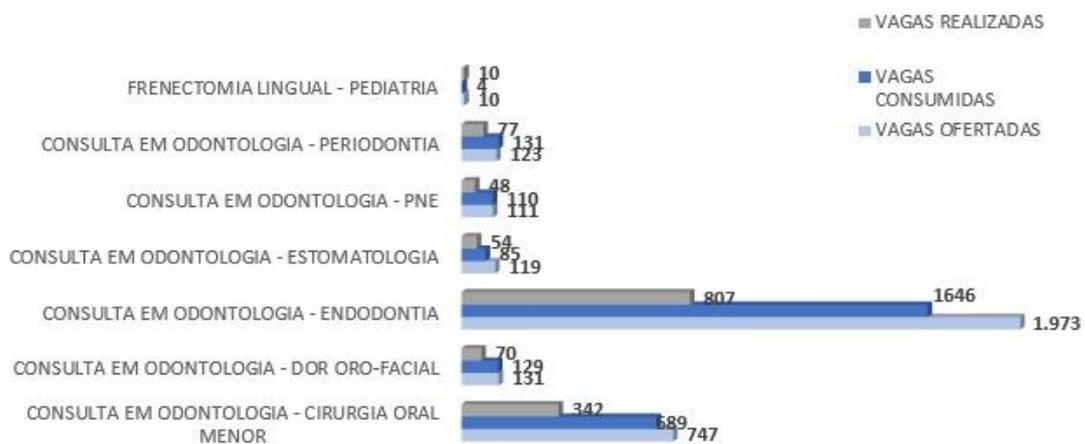
Conforme relatório da odontologia, a diminuição de atendimento no mês de dezembro deve-se em parte a período aquisitivo de férias de dois profissionais totalizando 50 horas a menos de profissional, feriado e aumento de absenteísmo no período, o que impacta diretamente na redução da quantidade de consultas consumidas.

Cabe mencionar que a estratégia utilizada diante do aumento do absenteísmo foi o aumento de 200 vagas ofertadas para a rede, o que pode ser observado na seção de odontologia deste relatório.

Após análise deste, foi identificado que a quantidade proposta no TC 013/2022 é inalcançável, uma vez que, a nota Técnica S/SUBPAV/SAP/CPNASF Nº01/2021 estabelece 1 consulta por hora para as especialidades incluídas no TC. Seguindo esta norma técnica e na configuração de 24 cirurgiões dentistas só e possível realizar 2160 consultas. Contudo, estamos disponibilizando quantidade superior de vagas conforme a nota técnica.

Considerando a nota técnica supra citada, a odontologia do CCE em dezembro disponibilizou a quantidade de vagas através do SISREG adequada a quantidade de colaboradores contratados e somente não alcançou a meta devido ao absenteísmo dos usuários agendados. Conclui-se, portanto, que a meta estabelecida no mencionado termo de colaboração é incapaz de ser atingida sendo necessário a revisão da mesma. Adequando-se a nota técnica S/SUBPAV/SAP/CPNASF Nº01/2021.

Abaixo, podemos demonstrar por especialidades odontológicas o quantitativo de vagas ofertadas pelo CCE no SISREG no mês de dezembro:

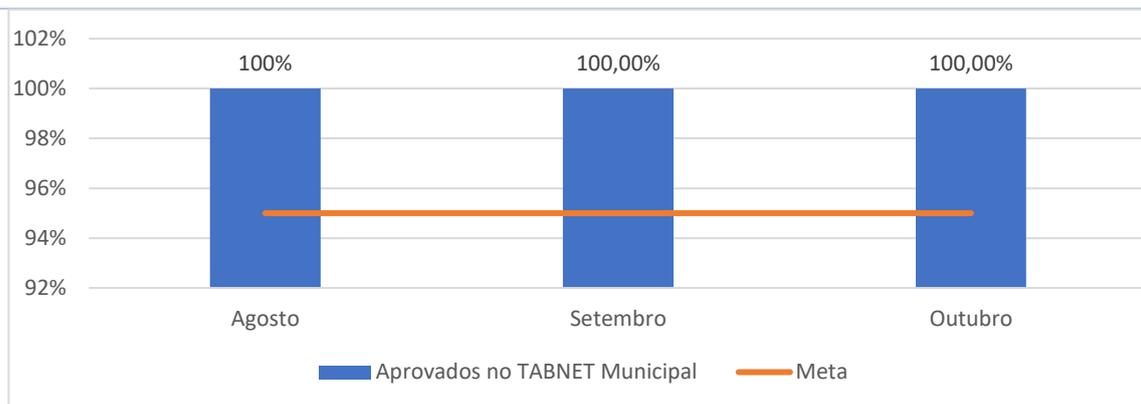




## 2.2.8 Percentual mensal de procedimentos aprovados no TABNET Municipal

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			AGO	SET	OUT
Percentual mensal de procedimentos aprovados no TABNET Municipal*	≥ 95%	100%	100%	100%	100%

$$\text{Cálculo do Indicador} = \frac{\text{Quantidade aprovada}}{\text{Quantidade apresentada}} \times 100$$



**Fonte:** PEP SARAH

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** \*O sistema TABNET, sobre o qual o IDEIAS não tem controle direto, valida seus dados dois meses após o término do mês de competência.

No mês de Outubro, o número de procedimentos apresentados foi de 19.304 e o número de procedimentos aprovados foi de 19.304 no TABNET.



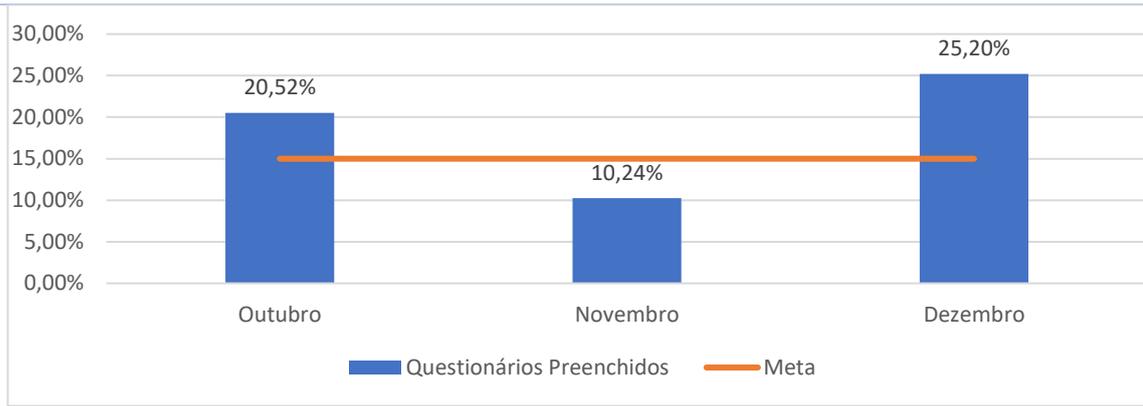
## 2.3 Resultado dos Indicadores da Variável 03: Satisfação do Usuário

Resultados Variável 3 - Referência: dezembro 2023						
Nº	Indicador	Meta	N/D	Dezembro	Resultado	Alcançado (Sim/Não)
01	Índice de questionários preenchidos pelos pacientes atendidos	>15%	Nº de questionários preenchidos	2254	25,20%	Sim
			Total de pacientes atendidos	8943		
02	Percentual de usuários Satisfeitos / Muito Satisfeitos	>85%	Nº de conceitos satisfeitos e muito satisfeitos	2202	97,69%	Sim
			Total de respostas efetivas	2254		

No mês em revisão, atingimos integralmente todas as metas da parte variável 3. A pesquisa de satisfação do usuário é essencial para avaliar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos por uma organização. Ao capturar diretamente as opiniões e experiências dos clientes, essa ferramenta fornece dados valiosos para ajustes estratégicos. A compreensão das expectativas dos usuários permite que a organização aprimore seus serviços, fortaleça o relacionamento com o cliente e, em última análise, promova uma experiência mais satisfatória, contribuindo para a fidelização e sucesso a longo prazo.

### 2.3.1 Índice de questionários preenchidos pelos pacientes atendidos

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Índice de questionários preenchidos pelos pacientes atendidos	>15%	18,65%	20,52%	10,24%	25,20%
<p style="text-align: center;">Cálculo do Indicador</p> $\frac{\text{Nº de questionários preenchidos}}{\text{Total de pacientes atendidos}} \times 100$					



Fonte: PEP SARAH

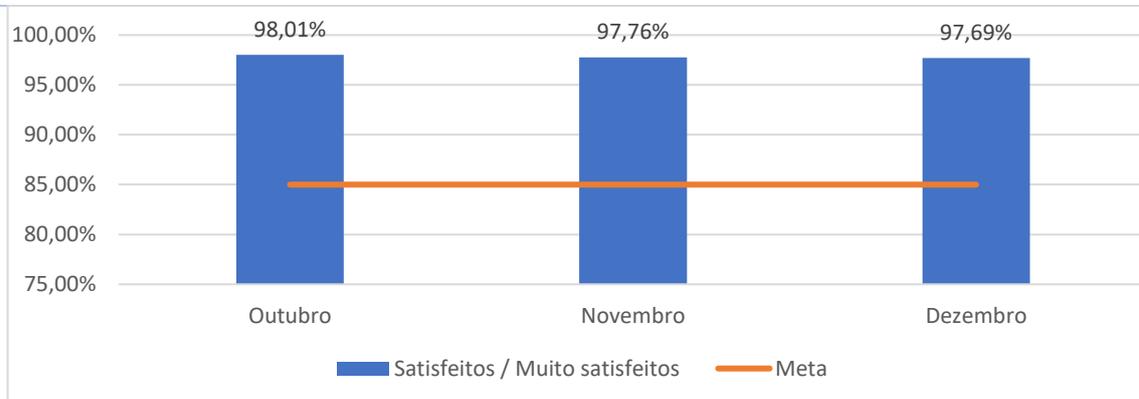
Periodicidade da avaliação: Trimestral

**Nota:** O desempenho deste mês reflete um esforço notável para recuperar e atingir a meta para este indicador. Isso foi potencializado por programas de treinamento que enfatizam aos colaboradores a importância de interagir com os pacientes atendidos. Essa interação visa avaliar se o atendimento proporcionado é percebido como de qualidade, conforme expresso na satisfação do usuário.

### 2.3.2 Percentual de Usuários Satisfeitos / Muito Satisfeitos

Indicador	Meta	RESULTADO TRIMESTRE	Resultados Mensais		
			OUT	NOV	DEZ
Percentual de usuários Satisfeitos / Muito Satisfeitos	>85%	97,82%	98,01%	97,76%	97,69%

$$\text{Cálculo do Indicador} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de conceitos satisfeitos e muito satisfeitos}}{\text{Total de respostas efetivas}} \times 100$$





**Fonte:** PEP SARAH

**Periodicidade da avaliação:** Trimestral

**Nota:** Durante o período em avaliação, alcançamos um resultado positivo neste indicador. Dos 2254 entrevistados, 2202 expressaram sua satisfação ou grande satisfação com o atendimento recebido, refletindo uma taxa de 97,69%. Esse desempenho é atribuído ao excelente atendimento, tempos de espera reduzidos, instalações adequadas e a dedicação e comprometimento dos profissionais envolvidos.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para finalizar, destacamos as principais atividades desenvolvidas no mês objeto de avaliação neste relatório, a saber:

#### 3.1 Núcleo de Segurança do Paciente

##### Relatório de Atividades do mês de dezembro do Núcleo de Segurança do Paciente

Os treinamentos realizados por este núcleo têm como objetivo reconhecer os riscos relacionados à assistência e descrever as estratégias e ações que previnam, minimizem e mitiguem a ocorrência de incidentes e eventos adversos relacionados à prestação de cuidados.

No mês de dezembro realizamos os seguintes treinamentos:

##### 1 - Treinamento de preenchimento do prontuário eletrônico Sarah

<b>REALIZADO POR</b>	TI
<b>PERÍODO</b>	Dezembro
<b>PUBLICO ALVO</b>	Médicos, recepcionistas, agentes de regulação (novos admitidos)
<b>TEMPO DE TREINAMENTO</b>	1h 30min
<b>Nº FUNCIONÁRIOS TREINADOS</b>	4 colaboradores

#### 3.2 Comissão de Controle de infecção relacionado à assistência à saúde



### Relatório de Atividades do mês de dezembro da Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à saúde do Centro Carioca de Especialidades

Após a realização da décima terceira reunião ordinária em 28/12/2023, a ata correspondente segue ao final deste tópico.

- Iniciada campanha de prevenção a acidentes biológicos relacionados a materiais perfurocortantes. Semanalmente atualizamos os colaboradores através dos nossos meios de comunicação quanto ao tempo que estamos sem acidentes do tipo na unidade, tendo sido o último registrado em 27/12/2023. Chegamos a ficar 115 dias sem acidentes com perfurocortantes.

#### 1 - Treinamento de Biossegurança e Gerenciamento de resíduos

<b>REALIZADO POR</b>	Plataforma EAD
<b>PERÍODO</b>	Dezembro
<b>PUBLICO ALVO</b>	Auxiliares de Serviços Gerais
<b>TEMPO DE TREINAMENTO</b>	1h
<b>Nº FUNCIONÁRIOS TREINADOS</b>	11 colaboradores

## 3.3 Núcleo de Educação Permanente

### Relatório de Atividades do mês de Dezembro do Núcleo de Educação Permanente do Centro Carioca de Especialidades.

No decorrer do mês de dezembro foram realizados com os funcionários do CCE (médicos, dentistas, enfermagem, auxiliar de serviços gerais, farmacêuticos e auxiliares de farmácia e administrativos) treinamentos para oferecer melhoria contínua na qualidade do atendimento e ampliar o entendimento do sistema, bem como oferecer constante atualização e aperfeiçoamento profissional a todos os colaboradores.

Após a realização da décima terceira reunião ordinária em 28/12/2023, a ata correspondente segue ao final deste tópico.

#### 1- Treinamento de Sepsis e Choque Séptico

<b>REALIZADO POR</b>	Plataforma EAD
<b>PERÍODO</b>	Dezembro
<b>PUBLICO ALVO</b>	Médicos
<b>TEMPO DE TREINAMENTO</b>	2h
<b>Nº FUNCIONÁRIOS TREINADOS</b>	43 colaboradores



## 2- Treinamento de Como cuidar das Demandas de Saúde Mental nas Unidades Básicas de Saúde

<b>REALIZADO POR</b>	Plataforma EAD
<b>PERÍODO</b>	Dezembro
<b>PUBLICO ALVO</b>	Recepcionistas, Enfermagem e Auxiliares Administrativos
<b>TEMPO DE TREINAMENTO</b>	1h
<b>Nº FUNCIONÁRIOS TREINADOS</b>	51 colaboradores

## 3- Treinamento de Prevenção de Infecção

<b>REALIZADO POR</b>	Plataforma EAD
<b>PERÍODO</b>	Dezembro
<b>PUBLICO ALVO</b>	Odontologia e Farmácia
<b>TEMPO DE TREINAMENTO</b>	1,5h
<b>Nº FUNCIONÁRIOS TREINADOS</b>	41 colaboradores

## 4 - Admissional

<b>REALIZADO POR</b>	Setorial
<b>PERÍODO</b>	Dezembro
<b>PUBLICO ALVO</b>	Novos admitidos
<b>TEMPO DE TREINAMENTO</b>	8h (1º dia na unidade)
<b>Nº FUNCIONÁRIOS TREINADOS</b>	4 colaboradores

A Lista de presença destas atividades consta ao final deste relatório.

ATAS



**ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DA COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO CRP/CCE**

CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Em 28 de dezembro de 2023 às 14h30min, na sala de reuniões do CCE, foi realizada a Décima Terceira Reunião Ordinária do CRP/CCE com a presença dos seguintes convocados: Vinicius Ladeira Fonseca, Jaciara Facio, Nerusa Teves de Paiva Grisolia, Verônica de Oliveira Souto, Lucilo Lira, Marcella Teixeira e Ana Caroline Magalhães Pinto.

Os trabalhos foram coordenados por Dr. Marcio Alexandre Castilho de Oliveira, Diretor Geral do CCE, estando Jaciara Facio como relatora da ATA.

Não foi possível proceder análise de relatório relativo ao mês de dezembro.

A comissão de revisão de prontuário deverá ser recomposta por ato da direção geral.

Nada mais havendo a deliberar, a reunião foi encerrada às 14h33min.

**MEMBROS PRESENTES**

Marcio Alexandre Castilho de Oliveira \_\_\_\_\_  
 Nerusa Teves de Paiva Grisolia \_\_\_\_\_  
 Ana Carolina Pinto de Magalhães \_\_\_\_\_  
 Verônica de Oliveira Souto \_\_\_\_\_  
 Marcella Teixeira \_\_\_\_\_  
 Vinicius Ladeira Fonseca \_\_\_\_\_  
 Jaciara Facio \_\_\_\_\_  
 Lucilo Lira \_\_\_\_\_

**ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTENCIA EM SAUDE CCIRAS/CCE**

CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Em 28 de dezembro de 2023 às 14h33min, na sala de reuniões do CCE, foi realizada a Décima Terceira Reunião Ordinária da CCIRAS/CCE com a presença dos seguintes convocados: Vinicius Ladeira Fonseca, Jaciara Facio, Nerusa Teves de Paiva Grisolia, Verônica de Oliveira Souto, Lucilo Lira, Marcella Teixeira e Ana Caroline Magalhães Pinto.

Os trabalhos foram coordenados por Dr. Marcio Alexandre Castilho de Oliveira, Diretor Geral do CCE, estando Jaciara Facio como relatora da ATA.

**Registro de manifestações:**

Veronica informa que os dispense de álcool gel já foram instalados nos consultórios médicos. Ainda falta definir o local de instalação dos mesmos nos consultórios da odontologia, visto que somente a parede onde localiza-se a pia encontra-se disponível.

Dr. Márcio solicita treinamento prático de higienização das mãos com substância alcoólica. Dr. Márcio solicita posterior avaliação do consumo, tanto de álcool quanto de sabão, após a instalação dos dispense em todos os consultórios.

Dr. Márcio ressalta que a não higienização das mãos é um evento adverso notificável ao núcleo de segurança do paciente.

Acidente perfora – cortante: Necessário continuar a campanha de divulgação dos dias que ficamos sem acidente biológico envolvendo perfora – cortante.

Houve um acidente biológico com perfora – cortante em 27/12 envolvendo uma técnica de enfermagem com agulha utilizada para anestesia.

Dr. Márcio solicita averiguar circunstâncias do acidente, como se deu o processo e analisar a causa raiz e fazer um relatório.

**ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DA COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO RELACIONADA A ASSISTENCIA EM SAUDE CCIRAS/CCE**

CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Nada mais havendo a deliberar, a reunião foi encerrada às 14h53min.

**MEMBROS PRESENTES**

Marcio Alexandre Castilho de Oliveira \_\_\_\_\_  
 Nerusa Teves de Paiva Grisolia \_\_\_\_\_  
 Ana Carolina Pinto de Magalhães \_\_\_\_\_  
 Verônica de Oliveira Souto \_\_\_\_\_  
 Marcella Teixeira \_\_\_\_\_  
 Vinicius Ladeira Fonseca \_\_\_\_\_  
 Jaciara Facio \_\_\_\_\_  
 Lucilo Lira \_\_\_\_\_

**ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DO NUCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE NSP/CCE**

CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Em 28 de dezembro de 2023 às 14h54min, na sala de reuniões do CCE, foi realizada a Décima Terceira Reunião Ordinária do NSP/CCE com a presença dos seguintes convocados: Vinicius Ladeira Fonseca, Jaciara Facio, Nerusa Teves de Paiva Grisolia, Verônica de Oliveira Souto, Lucilo Lira, Marcella Teixeira e Ana Caroline Magalhães Pinto.

Os trabalhos foram coordenados por Dr. Marcio Alexandre Castilho de Oliveira, Diretor Geral do CCE, estando Jaciara Facio como relatora da ATA.

**Registro de manifestações:**

Nerusa informa o resultado das auditorias das pulseiras de identificação e de alergia, realizado no mês de **Dezembro**:

- Foram realizados a identificação da pulseira de identificação de 1053 pacientes atendidos pela odontologia no referido período o que equivale a 76,86% dos pacientes atendidos no mês de novembro pela odontologia.
- Do universo dos pacientes auditados 87 relataram apresentar algum tipo de alergia e todos os pacientes estavam portando pulseira vermelha.
- Durante a auditoria, dos 1053 pacientes avaliados apenas 6 apresentaram inconformidades o que representa 0,5% dos pacientes atendidos no período mencionado.

Ana Caroline informa o resultado da auditoria de inconformidades, nas prescrições de medicamentos. O total de não conformidades nas prescrições no mês de dezembro foi de 5,83%, no mês de novembro o percentual foi de 4,59%, o que mostra um aumento de 1,24%.

Dr. Márcio solicita comunicar prazo ao TI para implementação da impressão direta da etiqueta do paciente na pulseira com os dados do sistema, a fim de evitar erro na cópia dos dados.

Lucilo informa que houveram 5 notificações de eventos adversos no mês de dezembro.

Dr. Márcio cobra a Jaciara a ficha de análise e tratativa das notificações de eventos adversos.



**Rio Prefeitura Saúde SUS** **ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE NSP/CCE**  
CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Dr. Márcio propõe para a próxima reunião discutir quais serão os indicadores que iremos mensurar, decorrentes dos temas das notificações.

Dr. Márcio informa que em 2024 devemos providenciar a inscrição do NSP no NOTIVISA.

Nada mais havendo a deliberar, a reunião foi encerrada às 15h20min

**MEMBROS PRESENTES**

Marcio Alexandre Castilho de Oliveira \_\_\_\_\_

Nerusa Teves de Paiva Grisolia \_\_\_\_\_

Ana Carolina Pinto de Magalhães \_\_\_\_\_

Verônica de Oliveira Souto Verônica Souto

Lucilo Lira Lucilo Lira

Jaciara Facio Jaciara Facio

Vinicius Ladeira Fonseca Vinicius L. Fonseca

Marcella Teixeira Marcella Teixeira

**Rio Prefeitura Saúde SUS** **ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE NEP/CCE**  
CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Em 28 de dezembro de 2023 às 15h20min, na sala de reuniões do CCE, foi realizada a Décima Terceira Reunião Ordinária do NEP/CCE com a presença dos seguintes convocados: Vinicius Ladeira Fonseca, Jaciara Facio, Nerusa Teves de Paiva Grisolia, Verônica de Oliveira Souto, Lucilo Lira, Marcella Teixeira e Ana Caroline Magalhães Pinto.

Os trabalhos foram coordenados por Dr. Marcio Alexandre Castilho de Oliveira, Diretor Geral do CCE, estando Jaciara Facio como relatora da ATA.

**Registro de manifestações:**

Jaciara Facio relata ter atingido a meta do indicador de educação permanente.

Jaciara Facio relata que foram realizadas 02 turmas do curso de BLS, 02 turmas do curso de ACLS e 01 turma do curso de Via Aérea Dificil.

Dr. Márcio solicita ter na sala de estabilização uma listagem dos profissionais treinados no BLS, ACLS e Via Aérea.

Jaciara Facio informa os temas de treinamento do mês de dezembro da plataforma EAD.

Dr. Márcio solicita levantamento das necessidades de treinamento para cada categoria profissional na próxima reunião.

**Rio Prefeitura Saúde SUS** **ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE NEP/CCE**  
CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Nada mais havendo a deliberar, a reunião foi encerrada às 15h33min.

**MEMBROS PRESENTES**

Marcio Alexandre Castilho de Oliveira \_\_\_\_\_

Nerusa Teves de Paiva Grisolia \_\_\_\_\_

Ana Carolina Pinto de Magalhães \_\_\_\_\_

Verônica de Oliveira Souto Verônica Souto

Lucilo Lira Lucilo Lira

Jaciara Facio Jaciara Facio

Vinicius Ladeira Fonseca Vinicius L. Fonseca

Marcella Teixeira Marcella Teixeira

**Rio Prefeitura Saúde SUS** **ATA DA DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE NEP/CCE**  
CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

Nada mais havendo a deliberar, a reunião foi encerrada às 15h33min.

**MEMBROS PRESENTES**

Marcio Alexandre Castilho de Oliveira \_\_\_\_\_

Nerusa Teves de Paiva Grisolia \_\_\_\_\_

Ana Carolina Pinto de Magalhães \_\_\_\_\_

Verônica de Oliveira Souto Verônica Souto

Lucilo Lira Lucilo Lira

Jaciara Facio Jaciara Facio

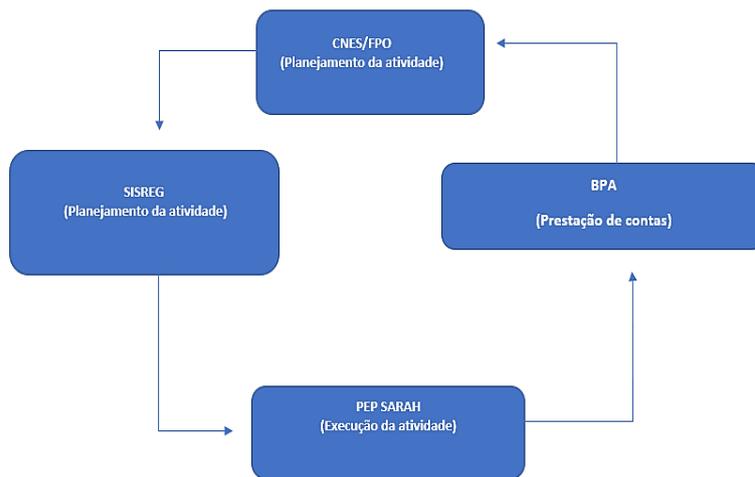
Vinicius Ladeira Fonseca Vinicius L. Fonseca

Marcella Teixeira Marcella Teixeira



### 3.4 Faturamento

O setor de faturamento, além das rotinas já estabelecidas, tem investido em estratégias para o aumento gradativo na quantidade dos procedimentos apresentados e aprovados, priorizando a qualificação dos registros clínicos através da educação permanente dos especialistas e da equipe de faturamento. A equipe está inserida no processo cotidiano de qualidade, atuando desde o planejamento das atividades até o processo de prestação de contas, realizando a retroalimentação da cadeia de qualidade, conforme figura abaixo.



Fonte: CNES

#### • INDICADORES

Tabnet: Procedimentos Apresentados x Procedimentos Aprovados

<b>Competência:</b>	Ainda não foram divulgados	Aprovados (numerador)
Novembro	Ainda não foram divulgados	Apresentados (denominador)

#### **Total de procedimentos por especialidade:**

No mês de dezembro tivemos o seguinte panorama de procedimentos médicos, odontológicos, de enfermagem, farmácia, fonoaudiologia e análises clínicas:

CBO	ESPECIALIDADE	Quant. Procedimentos Realizados
223212	ENDODONTIA	3241
223220	ESTOMATOLOGIA	56



223248	PERIODONTIA	364
223268	BUCOMAXILOFACIAL	1258
223284	TEMPOROMANDIBULAR	63
223288	ODONTOLOGIA-PNE	268
223405	FARMACIA	2141
223505	ENFERMAGEM	90
223810	FONOAUDIOLOGIA	87
225109	NEFROLOGIA	297
225112	NEUROLOGIA	761
225115	ANGIOLOGIA	338
225120	CARDIOLOGIA	626
225127	PNEUMOLOGIA	236
225135	DERMATOLOGIA	1016
225136	REUMATOLOGIA	744
225148/221205	ANATOMOPATOLOGISTA/ BIOMEDICO	80
225155	ENDOCRINOLOGIA	105
225165	GASTROENTEROLOGIA	287
225203	CIRURGIA VASCULAR	694
225250	GINECOLOGIA	412
225270	ORTOPEDISTA	1123
225275	OTORRINOLARINGOLOGIA	176
225280	COLOPROCTOLOGIA	439
225285	UROLOGISTA	851
	<b>TOTAL:</b>	<b>15.753</b>

A unidade apresentou um total de **15.753** procedimentos com valor de **R\$ 180.701,63** conforme relatório do BPA magnético (R\$ 175.038,89 CCE / R\$ 5.662,74 CientificLab).

Competência	Consultas Fono	Consultas Médicas	Consultas Odontológicas	Consultas Farmácia	Consultas Enfermagem	Procedimentos Realizados	Laboratório	Total Apresentados
Dez/23	87	8105	1405	2.141	90	3845	80	<b>15.753</b>

### 3.5 Educação Permanente

A gestão do IDEIAS entende a Educação Permanente como importante ferramenta cotidiana para a qualificação e aperfeiçoamento do processo de trabalho, buscando orientar-se pela melhoria do acesso, qualidade e humanização na prestação de serviços e para o fortalecimento dos processos de gestão dos seus projetos.



No âmbito do CCE, houve considerável investimento nas ações voltadas para a Educação Permanente, no sentido de qualificação contínua das atividades desenvolvidas. No mês de julho, foram iniciados os treinamentos através da plataforma EAD - implantada no final de junho em parceria com o Albert Einstein. Desde então, houve uma consolidação no funcionamento da mesma, no que tange ao acesso dos colaboradores. Não só a categoria médica e apoio à saúde, como também equipe administrativa, incluindo auxiliar de serviço gerais, orientadores de fluxo e auxiliares de portaria. Todos os esforços foram feitos para que todos os colaboradores acessassem a plataforma e cumprissem a carga horária individual de treinamento. Através do indicador de educação permanente, apresentando valores em crescimento desde julho, podemos perceber aumento da adesão de todos os colaboradores e o desenvolvimento da cultura de atendimento às demandas dos treinamentos. Sempre estabelecendo um tema para cada categoria e oportunizando àqueles que ainda deviam cumprir a carga horária com o tema do mês anterior. Foi solicitado o envio do certificado para o correto check-in do cumprimento do curso.

Ressaltamos que não somente treinamentos via plataforma EAD, mas treinamentos presenciais e campanhas ocasionais, como do Dezembro Vermelho, pertinente ao tema de prevenção de IST's e Dezembro laranja – prevenção ao câncer de pele.

Ressaltamos também a participação de membros da coordenação do CCE em eventos externos já citados no presente relatório. Neste mês tivemos colaboradores médicos e enfermeiros participando de duas turmas no curso de ACLS – Suporte avançado de vida Cardiovascular, duas turmas de BLS – Suporte básico de vida para enfermeiros e técnicos de enfermagem e uma turma de Via aérea avançada para médicos. Tais cursos foram oferecidos decorrentes de alcance de variável educação permanente, sendo realizado no Centro de Treinamento Simular, na Barra da Tijuca.

Podemos concluir, neste último relatório do ano de 2023, que a educação permanente do Centro Carioca de Especialidades se desenvolveu bastante e cresceu em termos de evolução e construção de uma cultura de educação. Ainda há muito que se destacar e se pensar para o próximo ano.

### 3.6 Enfermagem

O serviço de Enfermagem do Centro Carioca de Especialidades foi inaugurado em 05 de outubro de 2022. Os fluxos foram desenhados, implantados e os processos de trabalho relacionados à área vêm



sendo desenvolvidos e aperfeiçoados desde a etapa do planejamento, passando pela execução, até a comunicação de resultados e o monitoramento.

Com o objetivo de aperfeiçoar todas as etapas dos processos de trabalho deste serviço, tem-se buscado o uso mais racional dos seus recursos materiais e humanos, a simplificação dos processos de trabalho e a incorporação de boas práticas de segurança do paciente, esforço materializado por meio de normativos como o Segurança do Paciente em Serviço de Saúde – ANVISA – Brasília 2012.

Com relação à escala de trabalho, temos 10 técnicos de enfermagem por período de segunda a sexta; 05 técnicos de enfermagem aos sábados; e mais os profissionais compensando o horário de domingo.

Abaixo são apresentadas algumas ações ocorridas no mês de dezembro de 2023 envolvendo a equipe de Enfermagem do CCE:

- Do dia 01/12/23 ao 31/12/23 foi realizado pela empresa Perfekta, no CME do CCE, a esterilização de 1.375 materiais;
- Preparo e envio de material para Análise Patológica ao laboratório CientificaLab: Quantidade de material enviado no período de 01/12/2023 até 31/12/2023: 170 peças.

Visando à melhoria de atendimento e conhecimento, foram aplicados treinamentos baseados em Protocolo Operacional Padrão criados diante da necessidade do trabalho:

- Curso de BLS: Curso de Suporte Básico de Vida (SBV) em parceria técnico-científica com a American Heart Association (AHA). O BLS é utilizado para treinamento de equipes de profissionais de saúde com o intuito de reduzir a morte e a incapacitação por doenças cardiovasculares. O curso é uma oportunidade para que profissionais da área de saúde, a quem sempre é confinada à missão de buscar salvar vidas em casos de emergência, possam dominar o assunto proposto e adquirir segurança na abordagem à vítima. Curso realizado com toda equipe de Enfermagem, com carga horária de 08 horas;
- Curso de ACLS: O curso de Atualização em ACLS - Suporte Avançado de Vida em Cardiologia (SAVC), em parceria técnico-científica com a American Heart Association (AHA), aperfeiçoa competências para o atendimento de emergências, como: arritmias, infarto agudo do miocárdio, acidente vascular cerebral e situações de parada cardiorrespiratória. O treinamento é baseado na simulação de situações reais, nas quais os profissionais aprimoram, na prática, suas habilidades técnicas e não técnicas, como líder ou como membro de uma equipe de alto desempenho. Curso realizado com toda equipe de Enfermeiros da unidade, com carga horária de 16 horas;
- Treinamentos na Sala de Estabilização: Ações de Enfermagem frente ao paciente em parada cardiorrespiratória; Treinamento e conhecimento dos materiais e equipamentos da Sala de Estabilização. Treinamento contínuo;



- **Dezembro vermelho:** O dezembro Vermelho é uma campanha de conscientização para o tratamento precoce da síndrome da imunodeficiência adquirida e de outras infecções sexualmente transmissíveis. Foram realizadas sala de Espera e treinamento, com participação de toda equipe da unidade;
- **Dezembro laranja:** A campanha Dezembro Laranja, criada pela SBD (Sociedade Brasileira de Dermatologia), mês de conscientização do câncer de pele, tem como objetivo informar sobre a doença e as medidas de proteção deste tipo de câncer que é o mais comum entre os brasileiros e representa 33% de todos os diagnósticos. Foram realizadas sala de Espera e treinamento, com participação de toda equipe da unidade;
- **Demandas de Saúde Mental:** Curso EAD. Participação de toda a equipe;

No mês de dezembro de 2023 foram realizadas 04 reuniões de equipe, nos dias 05, 06, 07 e 22 com o objetivo de alinhar as condutas, assim como, passagem de fluxos e informes, organização do Serviço de Enfermagem utilizando-se de instrumentos administrativos como regimento interno, normas e rotinas, protocolos, procedimentos operacionais padrão e outros;

Foi realizado o controle mensal e a listagem de materiais avariados na CME do Super Centro Carioca de Especialidades:

- **Instrumentais de responsabilidade da Enfermagem:**
  - Eletrodo alça- 04 unidades: alças danificadas;
  - Pinça de Biópsia- 01 unidade: ponta danificada;
  - Espelho - 01 unidades; danificado;
- **Instrumentais de responsabilidade da Odontologia:**
  - Espelho- 02 unidades; quebrados.
- **Instrumentais recolhidos para manutenção em 03/12/2023:**
  - Tesoura Goldmann reta- 10 unidades;
  - Tesoura Goldmann curta- 10 unidades;
  - Tesoura Metzemaum reta- 20 unidades;
  - Tesoura Metzemaum reta- 30 unidades;
  - Tesoura Íris reta- 25 unidades;
  - Tesoura Íris curva- 15 unidades;
  - Tesoura Mayo reta- 10 unidades;



- Tesoura Mayo curva- 20 unidades;
- Tesoura Punch- 30 unidades.

No mês de dezembro ocorreram 31 atendimentos emergenciais, resultando em 11 transferências através da plataforma Vaga Zero. Quadro demonstrativo a seguir:

SOLICITAÇÃO DE VAGA ZERO PELA ENFERMAGEM- CCE						
Referência: Dezembro de 2023						
Nome	Data	Profissional Solicitante	Responsável pela solicitação	CID/HPP	Hipótese Diagnóstica	Unidade de Destino
<b>C.F. D. S.</b>	28/12/2023	VINICIUS LADEIRA FONSECA	VINICIUS FONSECA	R100 - ABDOME AGUDO	SINAIS INICIAIS DE APENDICITE ABORTAMENTO EM CURSO.	SMS HOSPITAL MUNICIPAL MIGUEL COUTO AP 21
<b>L.H. X.</b>	27/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	ALICIA SALES	D464 - ANEMIA REFRATARIA, NAO ESPECIFICADA	ANEMIA REFRATARIA, NAO ESPECIFICADA.	SMS CER CENTRO - AP 10
<b>S.R.P.</b>	19/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	ROSE VAICBERG	K922 - HEMORRAGIA GASTROINTESTINAL, SEM OUTRA ESPECIFICACAO	DISPNEICA AOS MÍNIMOS ESFORCOS.	SMS CER CENTRO - AP 10
<b>R. R. D. S.</b>	15/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	MARCELO TAVARES DE OLIVEIRA	R001 - BRADICARDIA NAO ESPECIFICADA	BRADI SINUSAL X BAV, E SUSCETIVEL IMPLANTACAO DE MP DEFINITIVO.	SMS CER CENTRO - AP 10
<b>A.E.D.C.H.</b>	14/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	ANDRE LUIZ GOMES RODRIGUES	S79 - OUTROS TRAUMATISMOS E OS NAO ESPECIFICADOS DO QUADRIL E DA COXA	"PACIENTE COM ENCEFALOPATIA, ACAMADO, ENCAMINHADO A UNIDADE DE SAUDE POR AMBULANCIA UTI PED. ENCAMINHADO PARA CONSULTA PELO SISREG, PACIENTE COM FRATURA NO QUADRIL.	SMS HOSPITAL MUNICIPAL SOUZA AGUIAR AP 10
<b>C. D.</b>	13/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	JOHN MONTANO	I500 - INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	RESISTENCIA A HAS APÓS MEDICAÇÕES.	SMS CER CENTRO - AP 10
<b>J.C.R.R.</b>	09/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	AMANDA SAAVEDRA	R162 - HEPATOMEGALIA COM ESPLENOMEGALIA NAO CLASSIFICADA EM OUTRA PARTE	SUSPEITA DOENÇA HEMATOLOGICA.	SMS CER CENTRO - AP 10
<b>L.C.S.E.</b>	09/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	THAIS HELENA PEIXOTO NUNES	N180 - DOENCA RENAL EM ESTADIO FINAL	RESISTENCIA NA HIPERTENSAO APOS MEDICACAO.	SMS CER CENTRO - AP 10
<b>E.M.R.F.</b>	06/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	FERNANDA PENZA	E145 - DIABETES MELLITUS NAO ESPECIFICADO - COM COMPLICACOES CIRCULATORIAS PERIFERICAS	SUSPEITA DE DOENCA HEMATOLOGICA APRESENTANDO SINAIS; SEPSE CUTÂNEA.	SMS CER CENTRO - AP 10
<b>R.A.D.A.F.</b>	01/12/2023	LUCILO DE ARAUJO LIRA	MARIANA CUNHA	I10 - HIPERTENSAO ESSENCIAL (PRIMARIA)	BRADICARDIA SINUSAL.	SMS CER LEBLON - AP 21
<b>M.D.G.D. S.</b>	01/12/2023	VINICIUS LADEIRA FONSECA	ELIANE CAVALCANTI	I48 - FLUTTER E FIBRILACAO ATRIAL	FA; FLUTTER DE ALTA FREQUÊNCIA.	SMS CER CENTRO - AP 10

### 3.7 Odontologia

No período avaliado destacamos as seguintes atividades:



Planejamento do processo de trabalho de Férias da RT

Reorganização dos consultórios para otimizar atendimento

Treinamento dos Pops de desinfecção com as auxiliares

Relatório de Auditoria da identificação dos pacientes - Anexo 1

Reorganização do processo de trabalho das ASB/TSB

Planejamento	Profissionais envolvidos	Prazo
Reuniões mensais com equipe técnica e equipe de ASB E TSB	RT, Dentistas, ASB e TSB	Mensal
Implantação do laboratório de confecção de Placa mio-relaxante	RT, IDEIAS e SMS/RJ	Aguardando a aprovação do projeto
Treinamento dos Pops de desinfecção com as auxiliares	RT e Dentistas	Dezembro
Auditoria da identificação correta do paciente e elaboração do relatório	RT, ASB e TSB	Mensal
Avaliação do processo de trabalho nas férias da RT	RT	Janeiro
Planejamento dos cursos a serem ministrados a equipe no ano de 2024	RT	Janeiro

No gráfico 1 pode ser visualizada a evolução da quantidade de atendimentos odontológicos.

Gráfico 1



Fonte: Fonte: SARAH em 04/01/2024

A diminuição de atendimento no mês de dezembro se deve, em parte, a período aquisitivo de férias de dois profissionais totalizando 50 horas a menos de profissional, feriado e aumento de absenteísmo no período, o que impacta diretamente na redução da quantidade de consultas consumidas.

Gráfico 2



Fonte: Fonte: <https://sisregiii.saude.gov.br/> consulta realizada em 29/12/2023



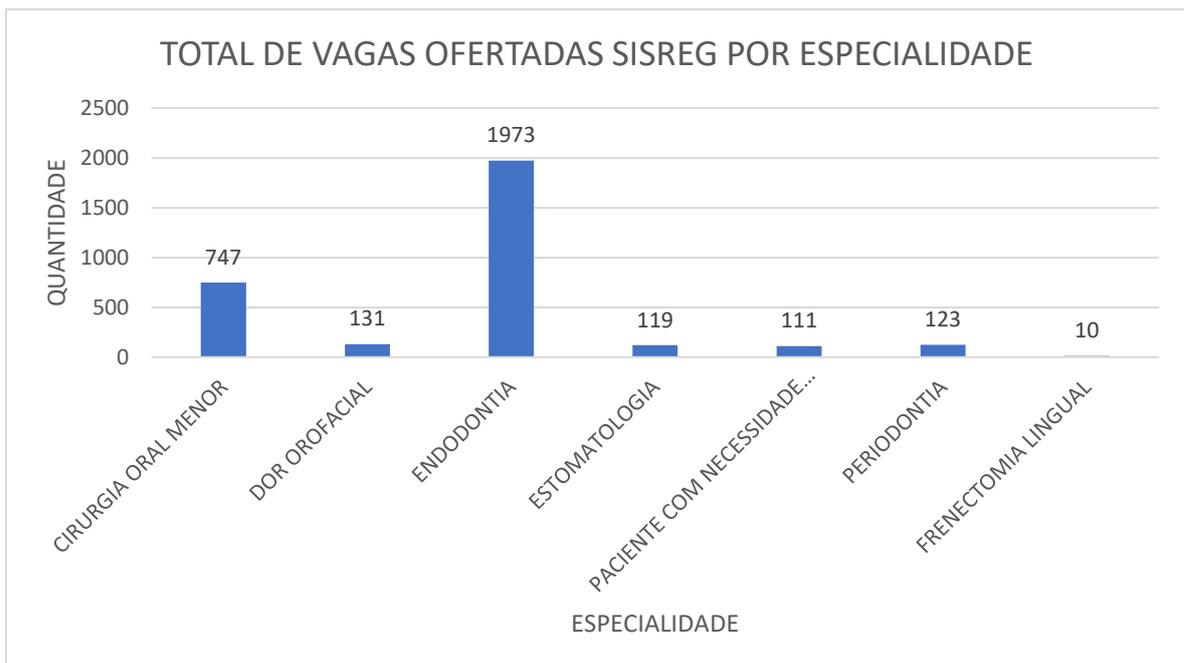
Cabe mencionar que a estratégia utilizada diante do aumento do absenteísmo foi o aumento de 200 vagas ofertadas para a rede, o que pode ser observado no gráfico 3.

Gráfico 3



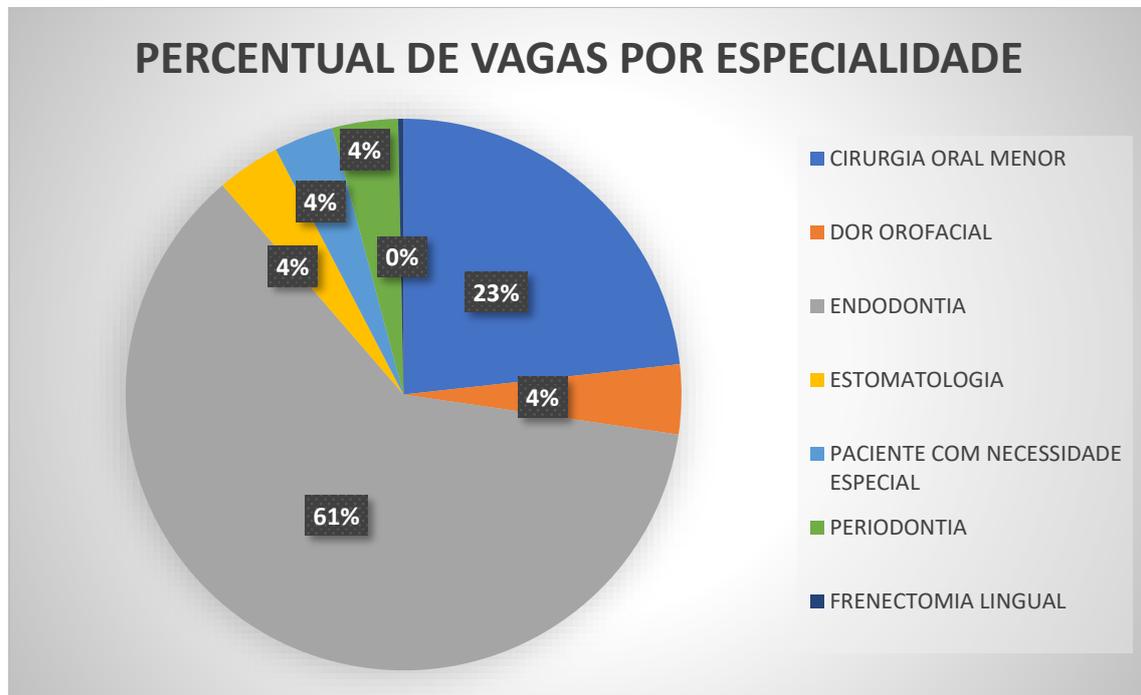
Fonte: Fonte: <https://sisregiii.saude.gov.br/> consulta realizada em 29/12/2023

Gráfico 4



Fonte: Fonte: <https://sisregiii.saude.gov.br/> consulta realizada em 29/12/2023

Gráfico 5



Fonte: Fonte: <https://sisregiii.saude.gov.br/> consulta realizada em 29/12/2023

### DAS METAS PACTUADAS NO TERMO DE COLABORAÇÃO

Conforme mencionado, no Termo de Colaboração nº 013/2022, foi estabelecida uma meta de 4.320 consultas de odontologia por mês, o que significa 1 consulta de 30 minutos por profissional durante 5 semanas de funcionamento, de segunda a domingo. No entanto, o "Manual de Regulação Ambulatorial - Diretrizes para a Coordenação do Cuidado" de 2022, disponível no site da Subpav ([https://subpav.org/aps/uploads/publico/repositorio/Livro\\_ManualDeRegucacao\\_Final\\_Web.pdf](https://subpav.org/aps/uploads/publico/repositorio/Livro_ManualDeRegucacao_Final_Web.pdf)) que incorpora regras, procedimentos e definições para o novo ciclo da gestão, estabelece que cada consulta oferecida no SISREG, em todas as especialidades que compõem o serviço de odontologia do CCE, deve ter a duração de 1 hora, e não 30 minutos como determinado no termo de colaboração mencionado.

Com base no referido manual, que se configura como uma ferramenta de apoio técnico aos profissionais da rede, e no quadro técnico de 24 profissionais contratados para trabalhar 20 horas semanais de segunda a sábado, excluindo 1 hora de almoço, é possível concluir que são oferecidas 432 consultas por semana, ou 72 consultas por dia, considerando o funcionamento da unidade de segunda a sábado. Portanto, em um mês com cinco semanas, o máximo de consultas que nossos profissionais podem realizar é: 2160. Conclui-se, portanto, que a meta estabelecida no referido termo de colaboração foi concebida de forma equivocada, pois além de superestimar as horas de funcionamento da unidade, utiliza-se um tempo de consulta de apenas 30 minutos como base para seu cálculo, tornando-a inalcançável. Sugiro que a meta seja estabelecida a partir das vagas ofertadas via SISREG.

Ratifico que as condições necessárias para a boa prática da odontologia em busca da qualidade do serviço oferecido vão além da infraestrutura, mas sobretudo na resolutividade, eficiência e segurança



nos procedimentos especializados que estão intrinsecamente relacionados ao tempo de consulta que o profissional dispõe para efetuar os procedimentos.

Sugiro que a meta seja calculada em cima da oferta de vagas disponíveis no SISREG já que assim é determinada de forma assertiva a entrega do serviço.

Ao longo do período em análise a equipe de odontologia também realizou atividades voltadas para a segurança do paciente, com destaque a auditoria de identificação do paciente (anexo 8).

### 3.8 Serviço de Farmácia

Em todo início de mês é realizado o levantamento e inventário do estoque dos medicamentos para ser feito o ressuprimento da unidade, alguns medicamentos são provenientes da SMS/RJ e outros são adquiridos pelo IDEIAS.

Existem duas maletas do serviço de Proctologia que ficam sob a guarda da farmácia e todo dia pela manhã o técnico de enfermagem retira e ao final do plantão devolve, esse procedimento é protocolado em livro próprio para a maleta.

O serviço de farmácia realiza a identificação dos medicamentos potencialmente perigosos através da cor vermelha, orientando os usuários no momento da dispensação com informações pertinentes aos mesmos.

Além disso, os medicamentos usados internamente e que sejam multidoses, têm uma etiqueta constando a validade após abertura de cada um deles, garantido a segurança aos procedimentos realizados na unidade.

Também identificamos com etiquetas e cores diferenciadas os medicamentos com prazo de validade para 30, 60 e 90 dias.

Ao final de cada mês, conferimos e recolhemos todos os medicamentos com validade vencida, os mesmos são segregados em caixas identificadas e em armário separado da área de dispensação.

Dois sistemas são usados para controle de estoque e dispensação de medicamentos. A SARAH, onde todas as prescrições são aviadas e atendidas diariamente. Através dela também acontece a escrituração dos medicamentos controlados pela portaria 344/98, e o SIGMA, onde consta todo estoque de medicamentos. O SIGMA é movimentado, pelo menos, uma vez na semana.

O serviço de farmácia do CCE ficou responsável pela liberação dos testes rápidos de HIV, Sífilis, Hepatite B e C para todo o Super Centro Carioca de Saúde (SCCS). Eles são usados em casos de acidentes com material biológico. A unidade possui um fluxo estabelecido para realização dos testes e encaminhamento da vítima para atendimento e acompanhamento. Também recebemos um kit Profilaxia Pós-Exposição (PEP) para liberação em caso de acidente com material biológico.

No mês de dezembro foram registrados 6 casos de acidente com material biológico no SCCS, onde 4 foram no CCE e 2 no CCD, todos os testes foram realizados. As demais condutas também foram adotadas, como a comunicação ao setor de Recursos Humanos e ao Núcleo de Segurança do Paciente, que pôde analisar caso a caso e pensar estratégias para redução deste tipo de acidente.

No dia 11/12/23 as planilhas para solicitação de medicamentos foram enviadas ao Núcleo de Assistência Farmacêutica (NAF) Central e iremos receber medicamentos no dia 02/01/2024.



- No mês de dezembro recebemos de compras:

Data	Item	Quantidade
06/12/2023	Solução homeostática de sulfato férrico	3
06/12/2023	Lugol 5%	20
06/12/2023	Ácido acético	30
20/12/2023	Polidocanol 1% - 10ml	100
20/12/2023	Polidocanol 3% - 10ml	50
22/12/2023	Adenosina 6mg	50
22/12/2023	Lidocaína 2% gel	200
28/12/2023	Amiodarona 50mg/ml-3ml	100
28/12/2023	Mepivacaína + epinefrina	1350
28/12/2023	Mepivacaína + epinefrina	1000

Os medicamentos da REMUME-RIO, fornecidos pela Secretaria de Saúde do Município, são dispensados pela farmácia. Já os medicamentos adquiridos por meio do IDEIAS são destinados a procedimentos realizados na própria unidade.

- No mês de dezembro, os medicamentos disponíveis para dispensação foram:

Medicamento	Forma Farmacêutica	Quantidade de Dispensada
ACICLOVIR 200MG	COMP	757
ÁCIDO ACÉTICO 3%	FR	57
ÁCIDO ACETILSALICÍLICO 100MG	COMP	6671
ÁCIDO FÓLICO 5MG	COMP	1443
ÁCIDO TRANEXÂMICO 250MG/ML 5ML	AMP	0
ÁCIDO TRICLOROACÉTICO 90%	FR	2
ÁCIDO VALPRÓICO 250MG	CÁPSULA	3550
ÁCIDO VALPRÓICO 500MG	CÁPSULA	3000
ÁCIDO VALPRÓICO 50MG/ML - XAROPE - 100ML	FR	11
ÁCIDOS GRAXOS ESSENCIAIS	FR	21
ADENOSINA 3MG/ML 2ML	AMP	5
ÁGUA DESTILADA 10ML	AMP	70
ALBENDAZOL 40MG/ML - 10ML	FR	43
ALENDRONATO DE SÓDIO 70MG	COMP	326
ALOPURINOL 100MG	COMP	2580
AMIODARONA 200MG	COMP	240

AMIODARONA 50MG/ML 3ML	AMP	16
AMITRIPTILINA 25MG	COMP	8090
AMOXICILINA 500MG	COMP	0
AMOXICILINA + CLAVULANATO POTÁSSICO 500MG + 125MG	COMP	1262
AMOXICILINA PÓ PARA SUSPENSÃO ORAL 50MG/ML	FR	7
AMOXICILINA + CLAVULANATO DE POTÁSSIO 50MG+12,5MG/ML SUSP ORAL	FR	0
ANLIDIPINO 5MG	COMP	7501
ARTICAÍNA + EPINEFRINA	TUBETE	380
ATENOLOL 50MG	COMP	2820
ATROPINA 0,25MG 1ML	AMP	16
AZITROMICINA 500MG	CÁPSULA	568
AZITROMICINA SUSP. ORAL 40MG/ML	FR	10

AZUL DE METILENO GEL 0,005%	SERINGA	0
AZUL DE METILENO GEL 0,01%	SERINGA	0
AZUL DE TOLUIDINA 1%	FR	0
BECLOMETASONA 200MCG AEROSSOL 200DOSES	FR	44
BECLOMETASONA 50MCG AEROSSOL 200DOSES	FR	132
BECLOMETASONA 50MCG SPRAY NASAL - 20ML	FR	144
BENZOCAINA GEL	BISNAGA	7
BICARBONATO DE SÓDIO 8,4% 10ML	AMP	0
BICARBONATO DE SÓDIO 8,4% 250ML	FR	0
BIPIRIDENO 2MG	COMP	120
BROMOPRIDA SOL INJ 5MG/ML - 2ML	AMP	3
BROMOPRIDA 4MG/ML	FR	1
CAPTAPRIL 25MG	COMP	476
CARBAMAZEPINA 200MG	COMP	4150
CARBAMAZEPINA 20MG/ML SUSP. ORAL - 100ML	FR	69
CARBONATO DE CÁLCIO 500 MG (CALCIO ELEMENTAR)	COMP	2491
CARBONATO DE LÍTIO 300MG	COMP	60



COLAGENASE 1,2UI/G -30G	BISNAGA	0
COLAGENASE 0,6UI/G -30G	BISNAGA	13
DEXAMETASON A 4 MG	COMP	991
DEXAMETASON A CREME 0,10%	BISNAGA	51
DEXCLORFENIR AMINA 0,4MG/ML SOL. ORAL - 100ML	FR	0
DEXCLORFENIR AMINA 2MG	COMP	93
DIAZEPAM 10MG	COMP	42
DIAZEPAM 5MG	COMP	180
DIAZEPAM 5MG/ML 2ML	AMP	0
DICLOFENACO DE POTÁSSIO 50MG	COMP	3303
DIGOXINA 0,25MG	COMP	0
DIPIRONA 500MG	COMP	14203
DIPIRONA 500MG/ML - 10ML	FR	73
DIPIRONA 500MG/ML- 2ML	AMP	1
DOBUTAMINA 12,5MG/ML - 20ML	AMP	0

CAVERDILOL 12,5MG	COMP	9330
CAVERDILOL 3,125MG	COMP	7320
CEFALEXINA 500MG	COMP	1196
CETAMINA 50MG/ML- 10ML	F/A	0
CETOCONAZOL 20MG/G - 30MG	BISNAGA	5
CINARIZINA 75MG	COMP	60
CIPROFLOXACINO 500MG	COMP	694
CLINDAMICINA 300MG	COMP	0
CLONAZEPAM 0,5MG	COMP	423
CLONAZEPAM 2,5MG/ML - 20ML	FR	7
CLONAZEPAM 2MG	COMP	900
CLORETO DE SÓDIO 0,9% - 10ML	AMP	190
CLORETO DE SÓDIO 0,9% SOLUÇÃO NASAL- 30ML	FR	0
CLORETO DE SÓDIO 0,9% - 500ML	FR	66
CLORETO DE SÓDIO 0,9% 100ML	FR	11
CLORETO DE SÓDIO 0,9% 250ML	FR	2
CLORPROMAZINA 100MG	COMP	0
CLORPROMAZINA 25MG	COMP	30

DOXICICLINA 100MG	COMP	28
ENALAPRIL 10MG	COMP	6631
EPINEFRINA 1MG/ML - 1ML	AMP	0
ESPIRONOLACTONA 25MG	COMP	6691
ESTRIOL 1MG/G CREME GINECOLÓGICO - 50G	BISNAGA	33
ETOMIDATO 2MG/ML 10ML	F/A	0
FENITOÍNA 100MG	COMP	1710
FENITOÍNA 50MG/ML - 5ML	AMP	0
FENOBARBITAL 100MG	BISNAGA	1620
FENOBARBITAL 200MG	AMP	0
FENOBARBITAL 40MG/ML SOL.ORAL - 20ML	FR	1
FENTANIL 0,5MG/ML 2ML	AMP	0
FLUCONAZOL 150MG	CÁPSULA	36
FLUMAZENIL 0,1MG/ML	AMP	0
FLUOXETINA 20MG	CÁPSULA	5699



FUROSEMIDA 20MG/ML	AMP	12
FUROSEMIDA 40MG	COMP	5696
GLIBENCLAMIDA 5MG	COMP	1560
GLICAZIDA 30MG	COMP	3000
GLICONATO DE CÁLCIO 10% 10ML	AMP	0
GLICOSE 5% - 500ML	FR	4
GLICOSE HIPERTÔNICA 50% 10ML	AMP	0
GUACO 0,1 ML/ML XAROPE - 100ML	FR	0
HALOPERIDOL 1MG	COMP	120
HALOPERIDOL 2MG/ML - 20ML	FR	0
HALOPERIDOL 5MG	COMP	0
HALOPERIDOL 5MG/ML - 1ML	AMP	0
HIDRALAZINA 20MG/ML - 1ML	AMP	0
HIDRALAZINA 25MG	COMP	8670
HIDROCLOROTIAZIDA 25MG	COMP	4561

HIDROCORTISONA 100MG	F/A	0
HIDROCORTISONA 500MG	F/A	0
HIDROXIDO DE ALUMINIO SUSP. ORAL - 100ML	FR	1
HIDROXIZINA 2MG/ML - 100ML	FR	0
HIOSCINA (N-BUTIL-ESCOPOLAMINA) 10MG	COMP	121
IBUPROFENO 300MG	COMP	9564
IBUPROFENO SUSP. ORAL 50MG/ML 30ML	FR	5
IMIPRAMINA 25MG	COMP	390
IPRATROPIO SOL. 0,25MG/ML 20ML	FR	4
ISOSSORBIDA DINITRATO 5MG	COMP	263
ISOSSORBIDA MONONITRATO 20MG	COMP	3271
ITRACONAZOL 100MG	CÁPSULA	108
IVERMECTINA 6MG	COMP	5

LEVODOPA + CARBIDOPA 250MG+ 25MG	COMP	90
LEVODOPA+BENSERAZIDA 100MG + 25MG	COMP	3750
LEVODOPA + BENSERAZIDA 200MG + 50MG	COMP	120
LEVOMEPRIMAZINA 100MG	COMP	30
LEVOMEPRIMAZINA 25MG	COMP	60
LEVOTIROXINA 100MCG	COMP	180
LEVOTIROXINA 25MCG	COMP	1350
LIDOCAÍNA + EPINEFRINA	TUBETE	1710
LIDOCAÍNA + FENILEFRINA	TUBETE	30
LIDOCAÍNA 100MG/ML (10%) SPRAY	FR	0
LIDOCAÍNA 2% 5ML	AMP	21
LIDOCAÍNA GEL	BISNAGA	50
LOPERAMIDA 2MG	COMP	492
LORATADINA 10MG	COMP	182
LORATADINA XAROPE 1MG/ML FR. 60ML	FR	0
LOSARTANA 50MG	COMP	12241
LUGOL 5%	FR	19
MEPIVACAÍNA + EPINEFRINA	TUBETE	451

METFORMINA 500MG	COMP	4920
METFORMINA 850MG	COMP	2100
METILDOPA 250MG	COMP	840
METOCLOPRAMIDA 10MG	COMP	350
METOPROLOL 5MG/ML	AMP	8
METRONIDAZOL 100MG/G - 10% - GELÉIA VAGINAL - 50G	BISNAGA	14
METRONIDAZOL 250MG	COMP	599
MICONAZOL 2% CREME TÓPICO 20G	BISNAGA	5
MICONAZOL 20MG/G - 2% - CREME VAGINAL - 80G	BISNAGA	10
MIDAZOLAM 15 MG	COMP	42
MIDAZOLAM 5MG/ML 10ML	AMP	6
MORFINA 10MG/ML - 1ML	AMP	1
MUPIROCINA CREME 2%	BISNAGA	4
NALOXONA 0,4MG/ML	AMP	0
NEOMICINA + BACITRACINA 5MG/G + 250UI/G - 10G	BISNAGA	200
NISTATINA 100000UI/ML - SUSP ORAL - 50ML	FR	9



NITROGLICERINA 5MG/ML	AMP	0
NITROPRUSSETO DE SÓDIO 250MG/ML 2ML	AMP	0
NOREPINEFRINA 2MG/ML 4ML	AMP	0
NORFLOXACINO 400MG	COMP	100
NORTRIPTILINA 25MG	COMP	1290
ÓLEO MINERAL PURO	FR	61
OMEPRAZOL 20MG	CÁPSULA	4378
ÓXIDO DE ZINCO + VIT A + VIT B POMADA 45G	BISNAGA	16
PARACETAMOL 500MG	COMP	1946
PARACETAMOL SOL ORAL 200MG/ML-15ML	FR	4
POLIDOCANOL 1% 10ML	F/A	0
POLIDOCANOL 1% 2ML	AMP	50
POLIDOCANOL 3% 10ML	F/A	0
POLIDOCANOL 3% 2ML	AMP	20
PREDNISOLONA SOL. ORAL 3MG/ML 60ML	FR	0
PREDNISONA 20MG	COMP	0
PREDNISONA 5MG	COMP	5322
PRILOCAÍNA + FELIPRESSINA	TUBETE	150
PROMETAZINA 25MG	COMP	63

SULFATO DE MAGNÉSIO 10% 10ML	AMP	0
SULFATO FERROSO 40MG	COMP	1890
SUXAMETÔNIO 100MG	F/A	0
TRAMADOL 50MG	COMP	2500
TIAMINA (VIT B1) 300MG	COMP	1561
VARFARINA 5MG	COMP	90
VERAPAMIL 80MG	COMP REVEST	120

SULFATO DE MAGNÉSIO 10% 10ML	AMP	0
SULFATO FERROSO 40MG	COMP	1890
SUXAMETÔNIO 100MG	F/A	0
TRAMADOL 50MG	COMP	2500
TIAMINA (VIT B1) 300MG	COMP	1561
VARFARINA 5MG	COMP	90
VERAPAMIL 80MG	COMP REVEST	120
PROMETAZINA 25MG/ML – 2ML	AMP	0
PROPAFENONA 300MG	COMP	242
PROPILTIOURACIL 100MG	COMP	0
PROPRANOLOL 40MG	COMP	600
RINGER COM LACTATO – 500ML	FR	6
RISPERIDONA 1MG	COMP	3210
RISPERIDONA 3MG	COMP	240
SAIS REIDRATAÇÃO ORAL 27,9G	ENVELOPE	11
SALBUTAMOL AEROSOL 100MCG/DOSE FR.	FR	0
SIMETICONA 75MG/ML - 10ML	FR	2
SINVASTATINA 20MG	COMP	10110
SOLUÇÃO HEMOSTÁTICA DE SULFATO FÉRRICO	FR	18
SULFADIAZINA DE PRATA 1% - POMADA	BISNAGA	91
SULFAMETOXAZOL + TRIMETOPRIMA 400+80MG	COMP	528



- Tabela com o quantitativo de prescrições atendidas na farmácia diariamente:

DATA	Nº DE PRESCRIÇÕES ATENDIDAS
01/12/2023	135
02/12/2023	94
04/12/2023	152
05/12/2023	129
06/12/2023	145
07/12/2023	96
08/12/2023	84
09/12/2023	82
11/12/2023	178
12/12/2023	141
13/12/2023	164
14/12/2023	144
15/12/2023	93
16/12/2023	87
18/12/2023	174
19/12/2023	120
20/12/2023	149
21/12/2023	121
22/12/2023	122
23/12/2023	55
26/12/2023	98
27/12/2023	126
28/12/2023	151
29/12/2023	90
30/12/2023	38
<b>TOTAL: 2968</b>	

Ao total, no mês de dezembro, foram atendidas 2968 prescrições na farmácia do CCE.

### Não conformidades nas prescrições

Foram avaliadas todas as prescrições do mês de agosto recebidas pela farmácia. As não conformidades encontradas foram as seguintes:

1. Assinatura
2. Concentração/Dosagem
3. Dose - Posologia- Via de administração
4. Duração do tratamento
5. Medicamento prescrito a usuário com história prévia de alergia
6. Medicamento contraindicado para o usuário devido a idade e outros fatores
7. Duplicidade terapêutica
8. Receituário inadequado



DATA	Nº DE PRESCRIÇÕES ATENDIDAS	Nº DE NÃO CONFORMIDADES NAS PRESCRIÇÕES	% NÃO CONFORMIDADES NAS PRESCRIÇÕES
01/12/2023	135	19	14,70%
02/12/2023	94	6	6,39%
04/12/2023	152	8	5,26%
05/12/2023	129	15	11,62%
06/12/2023	145	10	6,89%
07/12/2023	96	3	3,12%
08/12/2023	84	8	9,52%
09/12/2023	82	6	7,32%
11/12/2023	178	6	3,37%
12/12/2023	141	13	9,22%
13/12/2023	164	6	3,66%
14/12/2023	144	3	2,08%
15/12/2023	93	8	8,60%
16/12/2023	87	1	1,15%
18/12/2023	174	8	5%
19/12/2023	120	2	1,67%
20/12/2023	149	5	3,35%
21/12/2023	121	3	2,48%
22/12/2023	122	4	3,28%
23/12/2023	55	10	18,18%
26/12/2023	98	3	3,06%
27/12/2023	126	10	7,93%
28/12/2023	151	0	0,00%
29/12/2023	90	7	7,77%
30/12/2023	38	9	23,68%
<b>TOTAL:</b>	<b>2968</b>	<b>173</b>	<b>5,83%</b>

O total de não conformidades nas prescrições no mês de dezembro foi de 5,83%, no mês de novembro o percentual foi de 4,59%, o que mostra um aumento de 1,24%.

Evolução das não conformidades nos meses analisados:

% NÃO CONFORMIDADES								
ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
26,90%	33,01%	24,64%	17,57%	10,53%	4,87%	4,76%	4,59%	5,83%

O setor de farmácia notifica aos profissionais prescritores os erros encontrados nas prescrições e solicita a adequação. O Núcleo de Educação Permanente e o setor de tecnologia da informação realizam, sempre que necessário, treinamentos com os profissionais prescritores quando entendemos que há dúvidas ou mal entendimento quanto à prescrição eletrônica. Ao longo do ano pudemos perceber a diminuição no percentual de não conformidades encontradas nas avaliações. O objetivo chegar a uma média mensal de não conformidades menor que 5%.



### 3.9 Ouvidoria

Além do canal da central de ouvidoria da Prefeitura do Rio de Janeiro (telefone 1746), está em prática a Pesquisa de Satisfação do Usuário, que monitora o Índice de Satisfação do Cliente (CSAT) no CCE. Disponibilizamos tablets nos dois andares de atendimento, com auxiliares de portaria orientando, motivando e auxiliando os usuários a realizar a pesquisa após suas consultas. A pergunta principal é: 'Como você avalia o atendimento no Centro Carioca de Especialidades?' e oferecemos cinco opções de resposta: Muito insatisfeito, insatisfeito, indiferente, satisfeito e muito satisfeito.

No mês de dezembro, conduzimos 2254 pesquisas ao longo de 25 dias de funcionamento da unidade. Entre os dias 21 e 27 de dezembro, o tablet 2 ficou fora de operação devido à quebra da tela. Após uma conversa inicial com a equipe no início do mês, destacando a importância do empenho na interação com os pacientes para obter informações valiosas sobre como nosso trabalho é percebido por eles, conseguimos superar as expectativas do mês anterior, quando não atingimos a meta, devido à ausência de um funcionário.

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário (por dia).

Data	Muito insatisfeito	%	Insatisfeito	%	Indiferente	%	Satisfeito	%	Muito satisfeito	%	Total	Pontuação	Classificação
30/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	1.88	52	98.11	53	49.80	MUITO BOM
29/12/2023	1	0.91	1	0.91	2	1.83	8	7.33	97	88.99	109	48.30	RAZOÁVEL
28/12/2023	0	0.00	0	0.00	1	0.66	19	12.66	130	86.66	150	48.60	RAZOÁVEL
27/12/2023	0	0.00	0	0.00	2	1.58	8	6.34	116	92.06	126	49.00	RAZOÁVEL
26/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	10.16	53	89.83	59	49.00	RAZOÁVEL
23/12/2023	1	1.07	0	0.00	3	3.22	4	4.30	85	91.39	93	48.50	RAZOÁVEL
22/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	8.57	64	91.42	70	49.10	RAZOÁVEL
21/12/2023	0	0.00	1	1.06	1	1.06	6	6.38	86	91.48	94	48.80	RAZOÁVEL
20/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	12	7.84	141	92.15	153	49.20	RAZOÁVEL
19/12/2023	3	2.17	1	0.72	2	1.44	12	8.69	120	86.95	138	47.80	RAZOÁVEL
18/12/2023	0	0.00	2	1.43	1	0.71	15	10.79	121	87.05	139	48.30	RAZOÁVEL
16/12/2023	0	0.00	1	1.23	2	2.46	4	4.93	74	91.35	81	48.60	RAZOÁVEL
15/12/2023	2	1.57	1	0.78	2	1.57	12	9.44	110	86.61	127	47.90	RAZOÁVEL
14/12/2023	1	1.04	0	0.00	2	2.08	6	6.25	87	90.62	96	48.50	RAZOÁVEL
13/12/2023	1	0.56	2	1.12	5	2.80	6	3.37	164	92.13	178	48.50	RAZOÁVEL



12/12/2023	1	0.69	1	0.69	2	1.38	15	10.41	125	86.80	144	48.20	RAZOÁVEL
11/12/2023	0	0.00	0	0.00	1	0.66	17	11.33	132	88.00	150	48.70	RAZOÁVEL
09/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	8.69	42	91.30	46	49.10	RAZOÁVEL
08/12/2023	2	2.53	1	1.26	2	2.53	7	8.86	67	84.81	79	47.20	RAZOÁVEL
07/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	3	50.00	MUITO BOM
06/12/2023	1	1.38	0	0.00	0	0.00	6	8.33	65	90.27	72	48.60	RAZOÁVEL
05/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	6.66	14	93.33	15	49.30	RAZOÁVEL
04/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	31	100.00	31	50.00	MUITO BOM
02/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	9	100.00	9	50.00	MUITO BOM
01/12/2023	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	2.56	38	97.43	39	49.70	MUITO BOM
<b>Total 2254</b>													

Fonte: Serviço de ouvidoria CCE

No decorrer deste mês de dezembro, realizamos a entrega de certificados para os colaboradores elogiados e aniversariantes do mês anterior, novembro. A Ouvidoria, em conjunto com o Diretor Geral, Marcio Castilho, reservou dois dias específicos (11 e 12) para reunir a equipe, distribuir os certificados e celebrar esses momentos especiais. Além disso, encerramos o ano com a entrega de placas de reconhecimento para os colaboradores mais elogiados de 2023, destacando méritos nas categorias de Médicos, Equipe Multidisciplinar, Cirurgiões-dentistas e Administração/Apoio.

Segue a lista de aniversariantes e homenageados do mês:

Aniversariantes do mês de Novembro CCE	
Alessandra Barbosa Soares - Endodontia	
Alessandra de Avellar - Nefrologista	
Amanda Saavedra - Hepatologista	
Ana Caroline Magalhães Pinto - Farmaceutica	
Ana Paula de Assis - Téc. de saúde bucal	• •
Beatriz Souza de Paulo - Recepcionista	• •
Carla Dias - Endodontia	
Cecilia Maria de Oliveira - Dermatologista	• •
Claudia Garrido - Cardiologista	
Danielle Voltes - Cirurgiã Vascular	• •
Jaciara Facio - Analista de Processos Assistenciais	• •
Luiz Toledo - Ortopedista	
Marcelo Medeiros - Urologista	• •
Mariana Amaral - Recepcionista	
Moara Silva - Aux. Administrativo	• •
Paula Garcia - Coloproctologista	• •
Priscila Guerra - Analista Administrativo Senior	• •
Tatiana Mucciolo - Endodontia	• •
Thayane Miranda - Recepcionista	
Ubiratan Cassano - Hepatologista	• •
Vera Lucia dos Santos - Aux. Administrativo Jr.	• •
Vinicius Ladeira Fonseca - Coordenador Médico	• •

Colaboradores elogiados do mês de Novembro CCE	
Alessandra Barbosa - Endodontia	• • •
Alessandra de Avellar - Nefrologista	
Ana Paula de Assis - Téc. em Saúde bucal	• • •
Andresa Gomes Pinheiro - Aux. de saúde bucal	
Beatriz Brigido - Cardiologista	
Beatriz Souza de Paulo - Recepcionista	• • •
Bruna Maurilio - Recepcionista	
Carla Dias - Endodontia	• • •
Carlos Rizzo - Coloproctologista	
Claudineia da Luz - Téc. de Enfermagem	
Dalana Braga - Téc de Enfermagem	• • •
Daiane Coutinho - Téc. de Enfermagem	
Daniel Donnici - Endodontia	• • •
Daniele Voltes - Cirurgiã Vascular	
Debora da Silva - Aux. de Saúde Bucal	• • •
Diana Tavares - Téc. em Saúde Bucal	
Eliane de Souza - Aux. de Saúde Bucal	• • •
Fabio Fialho - Oral Menor	
Fernanda Rangel - Patologia Cervical	
Franco Sarmento - Aux. Administrativo	• • •
Frederico Guaraci - Neurologista	
Gilberto Henrique - Endodontia	• • •
Joice Cristine - Aux. de Saúde Bucal	
José Carlos Mota - Enfermeiro	• • •
Josiane da Silva Oliveira - Téc. de Enfermagem	
Juliana Pereira - Recepcionista	• • •
Katia Regina Salandra - Aux. de Saúde Bucal	
Leila dos Santos - Recepcionista	• • •
Loiany Miranda - Recepcionista	• • •
Luana Murito - Orientadora de Fluxo	
Luciana Rodrigues - Endodontia	• • •
Lucilo Lira - RT de Enfermagem	
Marcela Fiuzu - Dermatologista	• • •
Marcella Ferreira - Ouvidora	
Marcello Marinho - Dentista PNE	• • •
Marcia Duarte - Dermatologista	
Marcio Reis Periodontista	• • •
Millena Christine - Recepcionista	• • •

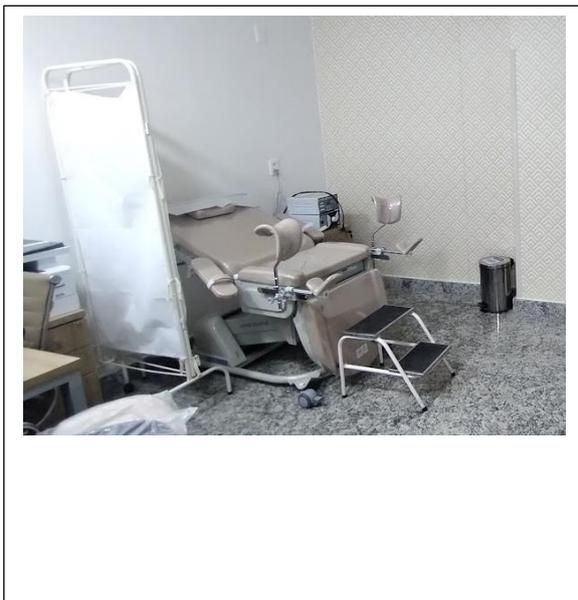


A execução da obra do gerador está em andamento, mantendo o cronograma devidamente atualizado. A expectativa é concluir o projeto ainda neste mês de janeiro, conforme previsão de entrega.

## Aquisição de insumos (compras/suprimentos/ almoxarifado)

Conforme Resolução CGM nº 840/2008, todos os materiais comprados para o CCE estão registrados com códigos SIGMA, desde sua solicitação. Mantemos em nosso processo de trabalho os registros neste sistema, conforme estabelecido em todos os projetos da Prefeitura do Rio de Janeiro.

Com a liberação da verba oriunda da variável 2, além do investimento em educação continuada para a equipe técnica, que pôde realizar o treinamento de ACLS e BLS, houve a aquisição de alguns materiais solicitados. Em dezembro, tivemos a aquisição de materiais para investimento estrutural, dando continuidade às obras. Destacamos a aquisição de cadeiras ginecológicas, visando aprimorar a qualidade do atendimento oferecido.



Neste mês também foi realizada a manutenção de instrumentais por uma empresa terceirizada.



# 4. ANEXOS

## ANEXO 1- Lista de presença treinamentos / certificados

**SIAMULAR** Centro de Treinamento  
 A SIAMULAR está afiliada ao IACEM Associação em Saúde, Saúde, Saúde

**BLS - Suporte Básico de Via**  
 Lista de chamada BLS- Rio de Janeiro RJ -  
 sexta feira 01 de dezembro 2023

CARO ALUNO GENTILEZA VERIFICAR SE SEU NOME ESTA ESCRITO CORRETAMENTE, O MESMO SERÁ GRAFADO EM SUA CARTEIRA CASO NÃO HAJA A CORREÇÃO O ALUNO ARCARÁ COM O VALOR DA SEGUNDA VIA.

NOME DOS ALUNOS	CRM - RG	ASSINATURA
Uellen Goulart Moreira Dias	CRM: 529532	Uellen Goulart Moreira Dias
José Carlos M. de Azevedo	CRM: 7886 P4	José Carlos M. de Azevedo
Daiane Coutinho de Oliveira	CRM: CPF 119.832.222-10	Daiane Coutinho de Oliveira
Eduarda Gomes de Abreu	CRM: CRM - 579354	Eduarda Gomes de Abreu
Gabriel Vinicius Pinheiro	107.500.457-27	Gabriel Vinicius Pinheiro
Luciana Lima Barbosa	CRM 31033	Luciana Lima Barbosa
Ingrid de Azevedo Boucada	Ingrid de A. Boucada	Ingrid de A. Boucada
Layara Correira dos Santos		Layara Correira dos Santos
Andro Alexandre Ferreira	CRM 18711 49.	Andro Alexandre Ferreira

**SIAMULAR** Centro de Treinamento  
 A SIAMULAR está afiliada ao IACEM Associação em Saúde, Saúde, Saúde

**BLS - Suporte Básico de Via**  
 Lista de chamada BLS- Rio de Janeiro RJ -  
 Segunda Feira 11 de dezembro 2023

CARO ALUNO GENTILEZA VERIFICAR SE SEU NOME ESTA ESCRITO CORRETAMENTE, O MESMO SERÁ GRAFADO EM SUA CARTEIRA CASO ARCARÁ COM O VALOR DA SEGUNDA VIA.

NOME DOS ALUNOS	RG OU CPF	
1 Tuany Valentim	15378709745	
2 Débora da Silva	02852087723	
3 Claudineia	00673663760	
4 Daiana Braga	112.113.057-75	
5 Edilaine Costa	111.940.327.88	
6 Eduardo Brizolari	FALTOU	
7 Josiane Oliveira	Josiane 103.226.107.93	
8 Luciene Ramos	435.775.257.24	
9 Marcus Vinicius Gross	111706197-061	
Instrutor Marcio Garcia		

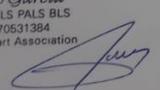
Marcio Garcia  
 Instrutor ACLS PALS BLS  
 ID: 01170531384  
 American Heart Association



**SI-MULAR**  **ACLS - Advanced Cardiovascular Life Support**  
 Lista de chamada ACLS - Rio de Janeiro RJ -  
 09 de Dezembro 2023

	NOME DOS ALUNOS	E-mail (recebimento e-card)	Telefone	CONFIRA O SEU NOME	ASSINATURA
1	JOÃO AUGUSTO BILLE	joaobille.job@gmail.com	994051122	CORRETO	
2	JONH MARTINEZ	Jonh129@Hotmail.com	2198343331	Jonh Jonhson Martinez	
3	LUCILO ARAUJO LIRA	luciloaraujo@outlook.com	21-96539.0216	Lucilo de Araujo Lira	
4	LARISSA KARKOW	LARISSA.KARKOW@gmail.com	21-99819999	LARISSA KARKOW PEREZ	
5	MARCIO DO NASCIMENTO CARNEIRO	marciomcarneiro@gmail.com	2199232380	Marcio do Nascimento Carneiro	
6	RAFAELA REGINA SILVA	rafaelaregina91@hotmail.com	(21)98306-5055	Rafaela Regina Silva	

Marcio Garcia  
 Instrutor ACLS PALS BLS  
 ID: 01170531384  
 American Heart Association



**SI-MULAR**  **ACLS - Advanced Cardiovascular Life Support**  
 Lista de chamada ACLS - Rio de Janeiro RJ -  
 10 de Dezembro 2023

	NOME DOS ALUNOS	E-mail (recebimento e-card)	Telefone	CONFIRA O SEU NOME	ASSINATURA
1	JOÃO AUGUSTO BILLE	joaobille.job@gmail.com	016	JK CORRETO	
2	JONH MARTINEZ	Jonh129@Hotmail.com		Jonh	
3	LUCILO ARAUJO LIRA	luciloaraujo@outlook.com	21-96539.0216	Lucilo	
4	LARISSA KARKOW	LARISSA.KARKOW@gmail.com	21-99819999	L. K. Perez	
5	MARCIO DO NASCIMENTO CARNEIRO	marciomcarneiro@gmail.com	2199232380	Marcio do N. Carneiro	
6	RAFAELA REGINA SILVA	rafaelaregina91@hotmail.com	(21)98306-5055	Rafaela Regina Silva	

Instrutor : Marcio Garcia



**ACLS - Advanced Cardiovascular Life Support**  
 Lista de chamada ACLS - Rio de Janeiro RJ -  
 17 de Dezembro 2023

NOME DOS ALUNOS	E-mail (recebimento e-card)	Telefone	CONFIRA O SEU NOME	ASSINATURA
1 - Fernanda Penza				<i>[Signature]</i>
2 - José Carlos Motta			<i>Jose Carlos Motta de Aguiar</i>	<i>[Signature]</i>
3 - Uellen Goulart Moreira Dias			<i>Uellen G.M. Dias</i>	<i>[Signature]</i>

Instrutor: Marcio Garcia

**Lista de chamada Via Aérea - Rio de Janeiro RJ -**  
 Quarta 20 de dezembro 2023

SE SEU NOME ESTÁ ESCRITO CORRETAMENTE, O MESMO SERÁ GRAFADO EM SUA CARTEIRA CASO NÃO HAJA A CORREÇÃO O ALUNO ARCARÁ COM O VALOR DA SEGUNDA VIA.

NOME DOS ALUNOS	CRM - RG	ASSINATURA
1 - MARCELA FILIZA	527747-4	<i>[Signature]</i>
2 - ALESSANDRA AVELAR	527726-0	<i>[Signature]</i>
3 - LARISSA KARKOW	520113439-6	<i>[Signature]</i>
4 - DAVID PATRÍCIO	520117601	<i>[Signature]</i>
5 - BEATRIZ BRIGIDO	52553656	<i>[Signature]</i>
6 - GABRIEL CROITORU	52.96824-2	<i>[Signature]</i>
7 - BEATRIZ HAYNES		<i>[Signature]</i>
8 - JOSÉ CARLOS MOTTA	388684	<i>[Signature]</i>
9 - LUIZ MAURICIO SOARES DO NASCIMENTO	52 5268291-0	<i>[Signature]</i>
10 - ELIANE ALVES		
11 - MARCIO CASTILHO		
12 - JACIARA FACIO	Jaciara da Silva 1804221	<i>[Signature]</i>
13		
14		
15		



**Rio** SAÚDE SUS+ **LISTA DE PRESEÇA**  
CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

PERÍODO: Dezembro de 2023 – 1h 30min  
 ASSUNTO: Treinamento de preenchimento do prontuário eletrônico Sarah  
 ORGANIZADOR: Bruno Santana, Rômulo Cal, José Gustavo, André Oliveira e Luan Lima

Nº	NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA	DATA
01	Josiane Pontalino	Atendente	[Assinatura]	8/10/23
02	Vanessa A. Aguiar	Atendente	[Assinatura]	8/10/23
03	Andréia Bernardi	Recepção	[Assinatura]	01/12/23
04	Rubeca Marques	Médica	[Assinatura]	20/12/2023
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				

**Rio** SAÚDE SUS+ **LISTA DE PRESEÇA**  
CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES

**LISTA DE PRESEÇA**

PERÍODO: DEZEMBRO  
 ORGANIZADORES: Thalita Falcao, Letícia Vargas, Jaciera Facio, Bruno Santana  
 TEMA / CARGA HORARIA: ADISSIONAL 8h

Nº	DATA	NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
01	4/12/2023	Everson Barros Souza	ASIS	[Assinatura]
02	8/12/23	Priscila Botelho de Oliveira	Atendente	[Assinatura]
03	8/12/23	Janine Regina de Souza	Atendente	[Assinatura]
04	8/12/23	Vanessa Rodrigues Aguiar	Atendente	[Assinatura]
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				





**CERTIFICADO**  
**ROBERTO PEREIRA SANTOS**

Concluiu com êxito o treinamento  
Sepse e Choque Séptico Adulto

promovido pelo Instituto Israelita Albert Einstein com carga horária total de 2 horas.



Dr. Alexandre Holthausen  
Diretor de Ensino  
Instituto Israelita de Ensino  
e Pesquisa Albert Einstein

Data de Realização  
11 de dezembro de 2023



**CERTIFICADO**  
**CARLA DIAS GONCALVES**

Concluiu com êxito o treinamento  
Prevenção de Infecção

promovido pelo Instituto Israelita Albert Einstein com carga horária total de 1 hora e 30 minutos.



Dr. Alexandre Holthausen  
Diretor de Ensino  
Instituto Israelita de Ensino  
e Pesquisa Albert Einstein

Data de Realização  
14 de dezembro de 2023



## ANEXO 2- Bloco L

08/01/2024, 20:03 Imprimir Relatório

**Painel de Gestão das Parcerias com Organizações Sociais**

Data: 08 de Janeiro de 2024  
Hora: 20:03:25

Tipos de Relatório: Detalhe do Relatório de Entrega  
Mês de Referência: Dezembro  
Ano de Referência: 2023

Organização Social	Contrato	Idioma de Referência	Situação	Quantidade de Linhas	Tipo	Data Contrato	Última Atualização
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	89	Projeto	14/01/2024	12/01/2023 10:05:12 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	38	Contrato de Locação	14/01/2024	12/01/2023 10:05:16 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	1	Parcerias - Saúde	14/01/2024	12/01/2023 10:05:16 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	35	Assessoria	14/01/2024	12/01/2023 10:05:16 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	1	Pedagogia - Ensino	14/01/2024	12/01/2023 10:05:17 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	4	Outros	14/01/2024	12/01/2023 10:05:14 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	1	Serviço	14/01/2024	12/01/2023 10:05:15 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	1	Ata de Pagamento	14/01/2024	12/01/2023 10:05:17 - Sistema
10949- INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL - EIAS	01302023-TC	12/2023	Emprego - OS	1	Assessoramento	14/01/2024	12/01/2023 10:05:16 - Sistema

**Quantidade de linhas deste resultado: 9**

Critérios usados para gerar este relatório

**Relatório ordenado pela coluna:**  
Contrato, em ordem decrescente.

**Colunas filtradas:**  
Organização Social, que contém o valor/texto: 10949  
Contrato, que contém o valor/texto: 013

## ANEXO 3- Ouvidoria 1746

## Relatório

a

**Ouvidoria:** OUV.SMS/CCE  
**Data Emissão:** 02/01/2024

**Período:** Dezembro/2023

TIPO	SUBTIPO	UNIDADE ORGANIZACIONAL	SOLICITAÇÕES
Saúde da Família	Ambiência da Unidade - PSF	OUV.SMS/CCE	1
Saúde da Família	Atendimento do Administrativo - PSF	OUV.SMS/CCE	4
Saúde da Família	Atendimento do Médico - PSF	OUV.SMS/CCE	9
Saúde da Família	Bom atendimento - PSF	OUV.SMS/CCE	38
Saúde da Família	Consulta marcada para data distante - PSF	OUV.SMS/CCE	4
Saúde da Família	Informação/orientação recebidas - PSF	OUV.SMS/CCE	7
Saúde da Família	Não fui atendido(a) - PSF	OUV.SMS/CCE	8
Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta - PSF	OUV.SMS/CCE	24
Saúde da Família	Tempo de espera - PSF	OUV.SMS/CCE	2
Saúde da Família	Territorialização - PSF	OUV.SMS/CCE	1
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES</b>			<b>98</b>



OUVIDORIA		Relatório		RIO PREFEITURA	
Ouvidori a					
Ouvidoria: OUV.SMS/CCE					
Data Emissão: 02/01/2024					
Categoria: Elogio					
Período: Dezembro/2023					
TIPO	SUBTIPO	UNIDADE ORGANIZACIONAL	SOLICITAÇÕES		
Saúde da Família	Bom atendimento - PSF	OUV.SMS/CCE	38		
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES</b>			<b>38</b>		

OUVIDORIA		Relatório		RIO PREFEITURA	
Ouvidori a					
Ouvidoria: OUV.SMS/CCE					
Data Emissão: 02/01/2024					
Categoria: Informações					
Período: Dezembro/2023					
TIPO	SUBTIPO	UNIDADE ORGANIZACIONAL	SOLICITAÇÕES		
Saúde da Família	Atendimento do Administrativo - PSF	OUV.SMS/CCE	1		
Saúde da Família	Informação/orientação recebidas - PSF	OUV.SMS/CCE	7		
Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta - PSF	OUV.SMS/CCE	9		
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES</b>			<b>17</b>		

OUVIDORIA		Relatório		RIO PREFEITURA	
Ouvidori a					
Ouvidoria: OUV.SMS/CCE					
Data Emissão: 02/01/2024					
Categoria: Crítica					
Período: Dezembro/2023					
TIPO	SUBTIPO	UNIDADE ORGANIZACIONAL	SOLICITAÇÕES		
Saúde da Família	Ambiência da Unidade - PSF	OUV.SMS/CCE	1		
Saúde da Família	Atendimento do Administrativo - PSF	OUV.SMS/CCE	3		
Saúde da Família	Atendimento do Médico - PSF	OUV.SMS/CCE	9		
Saúde da Família	Consulta marcada para data distante - PSF	OUV.SMS/CCE	4		
Saúde da Família	Não fui atendido(a) - PSF	OUV.SMS/CCE	8		
Saúde da Família	Solicitação de marcação de consulta - PSF	OUV.SMS/CCE	14		
Saúde da Família	Tempo de espera - PSF	OUV.SMS/CCE	2		
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES</b>			<b>41</b>		

## ANEXO 4- Lista de profissionais ativos no CNES



M/S / SAS - SECRETARIA DE ATENÇÃO A SAÚDE SCNES
DRAC - Departamento de Regulação, Avaliação e Controle
DATASUS Relatório de Profissionais por Estabelecimento
Página: 1
Data: 04/01/2024
Hora: 16:30
Versão: 4.5.50

MUNICÍPIO : IBGE : 330455 - RIO DE JANEIRO

CNE : 2970643 - SMS CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES - AP 10

Table with columns: CPF, CNS, NOME, CBO. Lists professionals such as AGATHA SILVA DOS SANTOS, ALESSANDRA BARBOSA SOARES, ALESSANDRA DE AVELLAR PAES LEME, etc.

M/S / SAS - SECRETARIA DE ATENÇÃO A SAÚDE SCNES
DRAC - Departamento de Regulação, Avaliação e Controle
DATASUS Relatório de Profissionais por Estabelecimento
Página: 2
Data: 04/01/2024
Hora: 16:30
Versão: 4.5.50

MUNICÍPIO : IBGE : 330455 - RIO DE JANEIRO

CNE : 2970643 - SMS CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES - AP 10

Table with columns: CPF, CNS, NOME, CBO. Lists professionals such as BIANCA ABBUD CAMERANO, BRUNA DE JESUS MAURILIO, BRUNA LEITE MARQUES, etc.

Table with columns: CPF, CNS, NOME, CBO. Lists professionals such as FABIANO SILVA CAMARA DE SOUZA AMARAL, FABIO FALHO FERNANDES, FABIO FALHO FERNANDES, etc.

Table with columns: CPF, CNS, NOME, CBO. Lists professionals such as JOSIANE DA SILVA OLIVEIRA, JOSIANE DOS SANTOS MOREIRA, JOSELY SUELEN DA SILVA, etc.



Table with 4 columns: ID, Name, Address, and Specialty. It lists numerous professionals and their details.

Summary table for MS/SAS - SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE, SCNES. Includes DRAC - Departamento de Regulação, Avaliação e Controle, DATASUS, and a list of professionals with their IDs and specialties. Total Geral de Profissionais/Vínculos: 279/283.

ANEXO 5- Quadro Proposta do TC 013/2022



A Entidade Parceira deverá garantir a execução mínima mensal de 80% dos procedimentos agendados conforme previsão de oferta de vagas no SISREG, dessa forma o absenteísmo não deverá ultrapassar a ordem de 20%. O quantitativo da oferta nas diversas especialidades poderá sofrer ajustes conforme necessidade da rede, levando em consideração a demanda da população assistida nas Unidades da Atenção Primária.

## 5.1 CÁLCULO DA PRODUÇÃO

PREVISÃO DE DIMENSIONAMENTO					
PRODUÇÃO MENSAL					
CATEGORIA PROFISSIONAL	QUANTITATIVO	Horas Semanais	Oferta semana	Oferta mês	Oferta total
<b>Cirurgião Dentista</b>	<b>24</b>	<b>20</b>			<b>4.320</b>
Cirurgia Oral Menor	10	20	40	160	1.600
Endodontia	6	20	40	160	1.080
Estomatologia	4	20	40	160	720
Paciente com necessidade especial	4	20	40	160	720
<b>Médico</b>	<b>137</b>	<b>12</b>			<b>22.194</b>
Alergologia	8	12	36	162	1.296
Angiologia	6	12	36	162	972
Cardiologia	18	12	36	162	2.916
Cardiologia - insuficiência cardíaca	7	12	36	162	1.134
Coloproctologia	12	12	36	162	1.944
Ginecologia - Mastologia	8	12	36	162	1.296
Ginecologia - Patologia Cervical	12	12	36	162	1.944
Nefrologia	14	12	36	162	2.268
Neurologia	14	12	36	162	2.268
Neurologia - Pediatria	8	12	36	162	1.296
Pneumologia	8	12	36	162	1.296
Reumatologia	10	12	36	162	1.620
Urologia	12	12	36	162	1.944
Profissional de Saúde Nível Superior	3	40	80	360	1.080
<b>TOTAL PRODUÇÃO MENSAL</b>					<b>27.594</b>

## ANEXO 6- Quadro da Nota Técnica

PROCEDIMENTO	Nº DE CONSULTA / PROCEDIMENTO POR HORA	PROPORÇÃO DE CONSULTA RESERVA E RETORNO
CONSULTA EM OBSTETRICIA - ALTO RISCO GERAL	02	1 Reserva para 3 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - CIRURGIA ORAL MENOR	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - DOR ORO-FACIAL	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - ENDODONTIA	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - ESTOMATOLOGIA	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - FRENECTOMIA LINGUAL - PEDIATRIA	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - ORTODONTIA	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - PACIENTE COM NECESSIDADE ESPECIAL	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ODONTOLOGIA - PERIODONTIA	01	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - GERAL	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM OFTALMOLOGIA - GERAL - PEDIATRIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ORTOPEdia	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ORTOPEdia - COM IMOBILIZAÇÃO PROVISORIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM ORTOPEdia - PEDIATRIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM OTORRINOLARINGOLOGIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM OTORRINOLARINGOLOGIA PEDIATRICA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM PNEUMOLOGIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM PNEUMOLOGIA - PEDIATRIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM PNEUMOLOGIA - POS CORONAVIRUS	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM PNEUMOLOGIA - TUBERCULOSE COMPLICADA	02	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM PROFILAXIA DA PRE EXPOSICAO AO HIV	02	Somente Reserva
CONSULTA EM PSIQUIATRIA	02	1 Reserva para 8 Retornos
CONSULTA EM PSIQUIATRIA - INFANTO JUVENIL	02	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM REUMATOLOGIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
CONSULTA EM SAUDE MENTAL - ADULTO	02	1 Reserva para 6 Retornos
CONSULTA EM SAUDE MENTAL - INFANTO JUVENIL	02	1 Reserva para 6 Retornos
CONSULTA EM TERAPIA OCUPACIONAL	02	1 Reserva para 9 Retornos
CONSULTA EM UROLOGIA	03	1 Reserva para 2 Retornos
ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORACICA	03	Somente Reserva
ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORACICA - PEDIATRIA	03	Somente Reserva
ELETRICARDIOGRAMA	03	Somente Reserva
ESPIROMETRIA	03	Somente Reserva
GRUPO - ATENDIMENTO EM HEPATITES VIRAIS	02	1 Reserva para 2 Retornos
GRUPO - DIAGNOSTICO POR IMAGEM - RADIOGRAFIA SIMPLES	06	Somente Reserva
GRUPO - RADIOGRAFIA ODONTOLOGICA	06	Somente Reserva
TOMOGRAMIA COMPUTADORIZADA	03	Somente Reserva
ULTRA-SONOGRAFIA (DIVERSAS)	03	Somente Reserva
ULTRA-SONOGRAFIA - PEDIATRICA	03	Somente Reserva

## ANEXO 7- Tabnet



## Secretaria Municipal de Saúde

[reformular a consulta](#) | [página inicial](#)

## Produção Ambulatorial de Procedimentos do SIA/eSUS-AB - MS/SMS-RJ

Qtd.Aprovada, Qtd.Apresentada segundo AREAS RJ (caps)

Estabel-CNES-RJ: 2970643 SMS CENTRO CARIOCA DE ESPECIALIDADES - AP

Período: Out/2023

AREAS RJ (caps)	Qtd.Aprovada	Qtd.Apresentada
<b>TOTAL</b>	<b>19.304</b>	<b>19.304</b>
CAP10	19.304	19.304

Fonte: SMS - Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS (SIA/SUS)

Consulte o site da [Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro](#) para mais informações.

## ANEXO 8- Relatório de Auditoria de Identificação do Paciente

**Relatório auditoria da identificação dos pacientes**

Este relatório apresenta os resultados da auditoria realizada no CCE durante o período de 01 de dezembro de 2023 a 29 de dezembro de 2023.

A auditoria foi conduzida de acordo com o escopo e critérios definidos no plano de auditoria a fim de garantir a meta 1 do Núcleo de segurança do paciente.

O objetivo da auditoria foi avaliar o sistema identificação do paciente realizado na unidade. Foram realizados a identificação da pulseira de identificação de 1053 pacientes atendidos pela odontologia no referido período o que equivale a 76,86% dos pacientes atendidos no mês de novembro pela odontologia. A partir do dia 14/10/2023 foram incluídos no instrumento de auditoria os campos:

Usuário relata possuir alguma alergia medicamentosa

Se sim, usuário está identificado com pulseira vermelha

Do universo dos pacientes auditados 87 relataram apresentar algum tipo de alergia

Campos a serem auditados:

- Nome do paciente
- data de nascimento
- CNS
- Especialidade
- Data do atendimento
- paciente sem Pulseira vermelha de identificação com relato de alergia

**Resultados**

A equipe de odontologia avaliou e registrou em formulário próprio para a auditoria 1053 pacientes atendidos pelo serviço.

O processo da auditoria é realizado pela equipe de saúde bucal que identifica se o paciente está devidamente identificado e realiza a conferência dos dados através de questionamento verbal e registrada em formulário próprio para auditoria elaborado pela RT de odontologia. É conferido se os dados contidos na pulseira estão em conformidade. Importante ressaltar que somente 87 pacientes relataram ter alguma alergia e todos os pacientes estavam portando pulseira vermelha. Durante a auditoria, foram encontradas 6 pacientes seguintes não conformidades:

**Relatório auditoria da identificação dos pacientes**

**NÃO CONFORMIDADES**

Análise Área do Gráfico

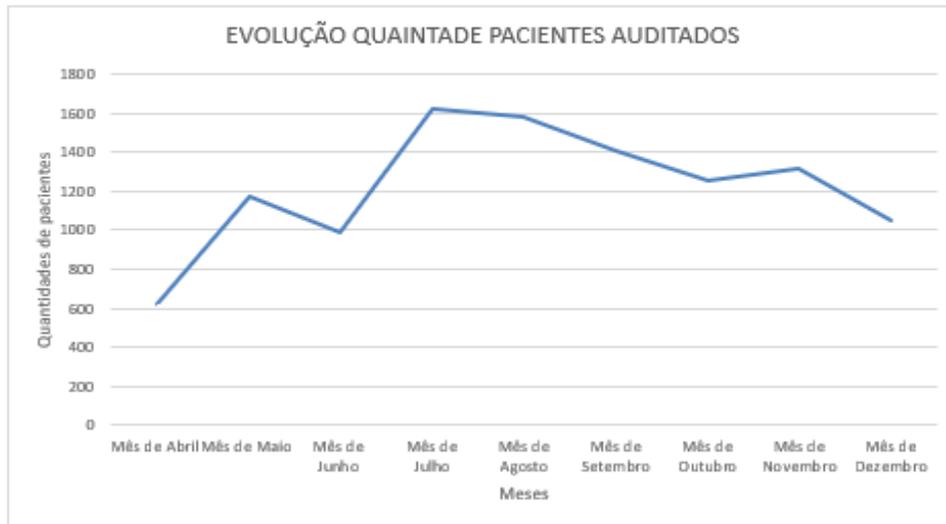
Dos 1053 pacientes avaliados apenas 6 apresentaram inconformidades o que representa 0,5% dos pacientes atendidos no período mencionado.

Comparação das inconformidades nos meses de auditoria.

Mês de Abril – 620 pacientes auditados  
Mês de Maio – 1166 pacientes auditados  
Mês de Junho – 986 pacientes auditados  
Mês de Julho- 1622 pacientes auditados  
Mês de Agosto- 1584 pacientes auditados  
Mês de Setembro- 1407 pacientes auditados  
Mês de Outubro- 1253 pacientes auditados  
Mês de Outubro – 1312 pacientes auditados



### Relatório auditoria da identificação dos pacientes





Super Centro Carioca de Saúde  
**Centro Carioca  
de Especialidades**