

MANUAL DO COLABORADOR

RioSaúde



Prefeito

Marcelo Crivella

Secretária Municipal de Saúde

Ana Beatriz Busch

Diretor-Presidente

Marcelo Roseira

Vice-Presidente

Rafael Sorosini

Diretora Executiva Assistencial

Eneida Reis

Diretor de Operações

Marcelo Pereira

Diretora de Gestão de Pessoas

Maíra Oliveira

Diretor de Administração e Finanças

Ivo Remuszka

Diretor Jurídico

Sérgio Foster Perdigão

Diretor de Planejamento

Anderson Silveira

Diretor de Integridade

Edelzio Felix da Silva

Coordenadora de Comunicação, Informação e Ouvidoria

Elaine Duim

Coordenador de Suprimentos e Logística

Fábio Lourenço de Araújo

Coordenador de Tecnologia da Informação

Márcio Ferreira

Produção

Léo Perico

Revisão

Isabelle Dantas

Projeto Gráfico e Diagramação

Camila Mose

ÍNDICE

Carta do Presidente	03
Conheça a RioSaúde	04
Área de Atuação	05
Linha do Tempo	06
Identidade Organizacional	07
Canais de Comunicação	08
Benefícios	12
Normas e Procedimentos	13

Parabéns,

Agora, você faz parte do time que faz história na RioSaúde. Somos uma empresa que tem por missão prestar serviços de excelência à população nas unidades de saúde que administramos.

Nossos resultados positivos foram alcançados com muito trabalho, dedicação e uma gestão moderna. Sabemos também que ainda temos muito o que melhorar e, por isso, agora contamos com você!

Sabemos que seu envolvimento, dedicação, competências, habilidades e atitudes resultarão em trocas de experiências positivas para todos.

Este manual contém as principais informações sobre a empresa. Nele, você também encontrará as normas e procedimentos que, daqui por diante, o conduzirão em sua atuação e farão parte do seu dia a dia.

Seja bem-vindo!

Marcelo Roseira
Diretor-Presidente da RioSaúde

CONHEÇA A RIOSAÚDE

A **RioSaúde** é uma empresa pública da Prefeitura do Rio criada em 2013 para atuar no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), com qualidade de serviço, processos padronizados e uma gestão transparente e eficiente, que garanta a satisfação de pacientes, acompanhantes e colaboradores.

Vinculada à Secretaria Municipal de Saúde (SMS), gerencia convênios de Atenção Primária, Atenção Psicossocial, unidades de pronto atendimento (UPAs), centros de emergência regional (CERs) e hospitais. Os convênios da RioSaúde com a SMS estabelecem limite orçamentário e metas a atingir. Alcançá-las e melhorá-las é responsabilidade de todos.

Em 2019, com a obtenção do **Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS)**, garantindo imunidade tributária e tornando a gestão pela RioSaúde mais econômica, a empresa pública pôde ampliar a atuação e passou a administrar novas unidades de saúde.

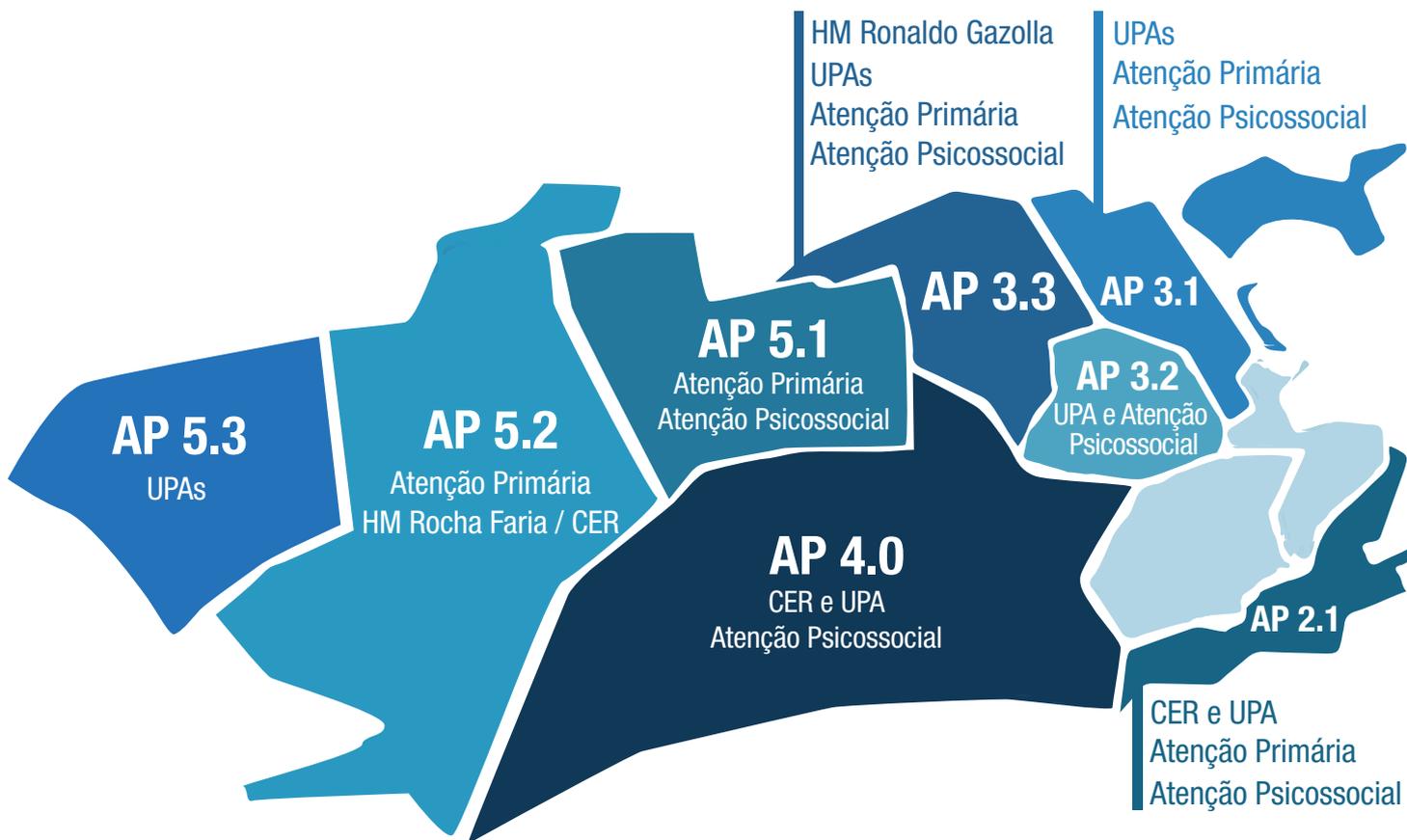
Até então, a RioSaúde era responsável pela gestão de sete unidades da rede municipal de saúde. Até hoje, cerca de **3,5 milhões de pacientes** já foram acolhidos nas mais de **170 unidades** com atuação da empresa pública.

A RioSaúde começou pequena e com grandes sonhos. Hoje a empresa cresceu e tem sonhos ainda maiores. Fazer a diferença na saúde pública, melhorar continuamente os processos e serviços, valorizar os mais de **16 mil colaboradores**, pelo papel que cada um desempenha por sua categoria nessa imensa engrenagem, são **os compromissos da RioSaúde** com o município do Rio de Janeiro e sua população.



ÁREA DE ATUAÇÃO

A RioSaúde está presente em 8 das 10 Áreas Programáticas (APs) da cidade do Rio de Janeiro. Desde 1993, a Secretaria Municipal de Saúde dividiu geograficamente a cidade em APs para melhorar o gerenciamento dos serviços de saúde.



LINHA DO TEMPO

2020

-  PSICOS SOCIAL
-  CLINICA DA FAMILIA
-  UPA
-  UPA
-  CER

UPAs
 Alemão
 João XXIII
 Paciência
 Rocinha
 Sepetiba
 Engenho de Dentro
 Magalhães Bastos
 Manguinhos



ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

ATENÇÃO PRIMÁRIA
CAP 2.1
CAP 3.1
CAP 3.3



CER
 Leblon

HOSPITAL DE CAMPANHA
 No Riocentro

CTI PEDIÁTRICO
 Hospital Municipal Souza Aguiar

CONVÊNIO EMERGENCIAL COVID-19

- NÚCLEOS DE REGULAÇÃO
- HOSPITAL FEDERAL DE BONSUCESSO
- HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO
- HOSPITAL MUNICIPAL JESUS
- MATERNIDADE CARMELA DUTRA
- MATERNIDADE FERNANDO MAGALHÃES
- MATERNIDADE HERCULANO PINHEIRO
- MATERNIDADE LEILA DINIZ
- TELEMEDICINA

CONVÊNIO ESPECIAL DE RECURSOS HUMANOS

- HOSPITAL MUNICIPAL FRANCISCO TELLES
- HOSPITAL MUNICIPAL SALGADO FILHO
- COMPLEXO REGULADOR/EVENTOS
- VIGILÂNCIA EM SAÚDE

OUTROS CASOS

- MATERNIDADE ALEXANDER FLEMING (RH parcial da UTI Neonatal e Maternidade - funcionários do Gazolla cedidos à unidade após dedicação exclusiva do hospital para atendimento de pacientes com COVID-19).
- CTI PEDIÁTRICO SOUZA AGUIAR (Gestão de RH e recursos da RioSaúde).

2019

-  CLINICA DA FAMILIA
-  UPA
-  UPA
-  CER

UPAs
 Costa Barros
 Madureira
 Vila Kennedy

ATENÇÃO PRIMÁRIA
CAP 5.1
CAP 5.2



2018

-  UPA
-  CER
-  CER

HOSPITAL MUNICIPAL
 Rocha Faria

CER
 Campo Grande

HOSPITAL MUNICIPAL
 Ronaldo Gazolla



2015

-  UPA
-  CER

UPAs
 Cidade de Deus
 Rocha Miranda
 Senador Camará



2014

-  CER

CER
 Barra

• Criação da RioSaúde em 2013

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Prestar serviços de saúde pública, no âmbito do SUS, com a infraestrutura adequada, com profissionais capacitados, buscando empregar novos métodos e tecnologias, celebrando contratos e parcerias.

VISÃO

Centralizar a gestão da saúde pública, administradas por organizações sociais, buscando eficiência, integridade e transparência.

VALORES

Atitude de dono

Quando um colaborador assume uma responsabilidade corporativa, nele deve nascer o compromisso com a produtividade e eficácia. Diante disso, espera-se que todos os colaboradores da RioSaúde dêem o máximo de si para que seja possível alcançar os melhores resultados.

Padronização

A padronização é atingida ao se organizar as operações por processos, cada um deles composto de atividades descritas detalhadamente por procedimentos padrão.

Melhoria contínua

Os colaboradores da RioSaúde devem assumir, perante a sociedade, o compromisso do aprimoramento contínuo, com o objetivo de atingir resultados cada vez melhores, sejam eles nos serviços da empresa ou nos seus processos internos.

Transparência

A transparência é pré-requisito de validade e legalidade na gestão dos recursos da saúde pública, sendo, dessa forma, o mecanismo mais eficaz na prevenção de fraude e corrupção.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

LIDERANÇA IMEDIATA

- A melhor forma de se comunicar e receber resposta rápida é com seu gestor imediato. Caso presencie alguma anormalidade no funcionamento de equipamentos, no atendimento ou na conduta de algum profissional, comunique-o o quanto antes.
- Não troque plantão com colegas sem a devida autorização por escrito de seu superior imediato.
- Não se ausente do posto de trabalho sem autorização prévia do seu superior imediato.

DEPARTAMENTO DE PESSOAL

Seja pontual! A passagem de plantões é essencial para a evolução dos atendimentos. Respeite também os horários definidos para pausas de desjejum, almoço, lanche e ceia.

Obrigatoriamente, registre o ponto na entrada. Faça o mesmo antes de ir embora.

UPAs, CERs e Hospitais

Se você é lotado em uma dessas unidades, encontrará um setor responsável por questões de contrato, vale transporte, pagamentos, entre outros. Você também pode entrar em contato por e-mail com o setor.

CER BARRA: dpcerbarra.riosaude@gmail.com

CER LEBLON: dpcerleblon.riosaude@gmail.com

HM ROCHA FARIA: dphrf.riosaude@gmail.com

HM RONALDO GAZOLLA: dphmrg.riosaude@gmail.com

UPA CIDADE DE DEUS: dpupacdd@gmail.com

UPA COMPLEXO DO ALEMÃO: dpupaalemao.riosaude@gmail.com

UPA COSTA BARROS: dpupacostabarro.riosaude@gmail.com

UPA ENGENHO DE DENTRO: dpupaed.riosaude@gmail.com

UPA JOÃO XXIII: dpupajoao23.riosaude@gmail.com

UPA MADUREIRA: dpupamadureira.riosaude@gmail.com

UPA MAGALHÃES BASTOS: dpupamagalhaesbastos.riosaude@gmail.com

UPA MANGUINHOS: dpupamanguinhos.riosaude@gmail.com

UPA PACIÊNCIA: dpupapaciencia.riosaude@gmail.com

UPA ROCHA MIRANDA: dpuparm.riosaude@gmail.com

UPA ROCINHA: dpuparocinha.riosaude@gmail.com

UPA SENADOR CAMARA: dpupasc.riosaude@gmail.com

UPA SEPETIBA: dpupasepetiba.riosaude@gmail.com

UPA VILA KENNEDY: dpupavk.riosaude@gmail.com

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Atenção Primária e Atenção Psicossocial

Nessas unidades, contamos com gerentes responsáveis pela coordenação e também por acolher as demandas dos colaboradores. Eles são responsáveis por levar questões de contrato, vale transporte, pagamentos, entre outros, aos Departamentos de Pessoal das áreas programáticas. Caso precise, não hesite em conversar com o seu gerente.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Hospital Municipal Rocha Faria

O hospital conta com atendimento técnico de TI 24h, todos os dias.

CERs, UPAs e Hospital Municipal Ronaldo Gazolla

Nessas unidades, há atendimento todos os dias das 8h às 20h. Fora deste horário, para problemas de sistemas, o colaborador deve entrar em contato com o suporte VITAI, no número 0800 042 0045, ou via WhatsApp pelo número (21) 96480-3207.

Atenção Primária, Atenção Psicossocial e CTI Pediátrico

Os colaboradores têm suporte de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, por meio de abertura de chamado. Para mais informações, entre em contato com a sua liderança operacional.

COMUNICAÇÃO

O Núcleo de Comunicação, Informação e Ouvidoria (NCO) está aqui para colaborar e apoiar todos os outros setores. Qualquer comunicação feita dentro das unidades e sede da RioSaúde deve passar, obrigatoriamente, antes pelo NCO, para padronização do material gráfico.



NOSSOS CANAIS:

- Espaço do Colaborador

Canal dedicado a divulgar informações do dia a dia das unidades, ações, eventos e novidades da empresa.

- Canal Direto

Canal institucional para divulgar informações oficiais da diretoria da RioSaúde.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- WhatsApp

Em suas mãos, de maneira rápida, você recebe o Espaço do Colaborador, o Canal Direto, campanhas e novidades da RioSaúde.

- Redes Sociais

Facebook: @empresapublicadesaudeedoriodejaneiro

Instagram: @_riosauade

- Site

rio.rj.gov.br/web/riosauade

IMPRENSA

Sem a devida autorização do NCO, nenhum colaborador deve falar com a imprensa sobre assuntos referentes à gestão pública da saúde ou à unidade em que está lotado. Sempre que receber uma solicitação da imprensa, informe imediatamente ao seu líder e peça ao jornalista que entre em contato pelo e-mail: comunicacao.riosauade@gmail.com.

MATERIAL GRÁFICO

NÃO cole nada nas paredes das unidades. O NCO é o responsável pelos murais e informativos.

Procure o Núcleo de Comunicação para solicitar a padronização de avisos, eventos e protocolos.

Material informativo, como folder, cartaz e faixa devem ser solicitados com pelo menos um mês de antecedência.



EVENTOS

É importante repassar ao NCO o calendário de eventos programados para a unidade no ano. Por exemplo: "CER Barra participa de ações do Novembro Azul". Em casos excepcionais, entre em **contato com o núcleo com no mínimo 15 dias**.

As divulgações de eventos, como palestras e seminários, devem ser solicitadas com antecedência.

Você também pode utilizar este canal para sugerir comunicados, divulgar cursos ou celebrar alguma vitória de sua equipe.

E-MAIL PARA CONTATO:

comunicacao.riosauade@gmail.com

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

OUVIDORIA

O canal oficial de Ouvidoria da Prefeitura do Rio, secretarias, empresas públicas, autarquias, fundações e demais setores vinculados à instituição é o sistema 1746, que recebe solicitações do cidadão, críticas, elogios, denúncias e afins. Todas as unidades de saúde devem ter fixado, em local de fácil visualização pelos usuários, cartaz informativo sobre como acessar a Central de Atendimento ao Cidadão. Caso precise, o gestor da unidade pode solicitar modelo do cartaz ao NCO.

O acesso à Central de Atendimento ao Cidadão pode ser feito:

Pela internet: www.1746.rio/portal

Pelo telefone: **1746**

Nos hospitais municipais Rocha Faria e Ronaldo Gazolla há também atendimento presencial da Ouvidoria para questões referentes exclusivamente a essas unidades.

Devido à pandemia, os atendimentos presenciais estão temporariamente suspensos.

A Ouvidoria da RioSaúde atende também às solicitações encaminhadas pelo sistema Ouvidor SUS, do Ministério da Saúde, cujo canal de atendimento é o telefone **136**.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A RioSaúde realiza mensalmente pesquisas de satisfação em suas unidades, em dois formatos:

1) Pesquisa de Satisfação das Salas de Observação – Realizadas nas unidades de urgência e emergência (UPAs e CERs), na alta dos pacientes que permaneceram em observação nas salas Vermelha e Amarela. É importante que as pesquisas sejam aplicadas com o máximo de pacientes possível, pois a satisfação dos usuários é um dos **indicadores de resultado obrigatórios** da gestão das unidades junto à Secretaria Municipal de Saúde.

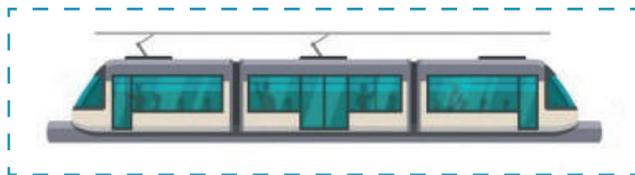
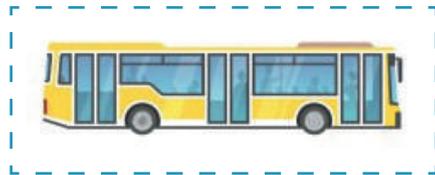


2) Totens – As unidades hospitalares e pré-hospitalares sob gestão da RioSaúde contarão com totens de avaliação, disponíveis para uso de todos os pacientes e acompanhantes que desejarem.

BENEFÍCIOS

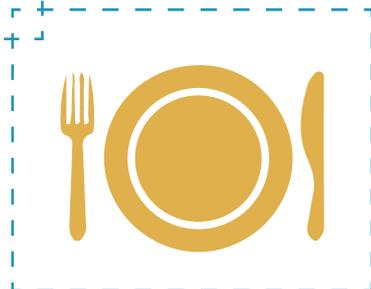
VALE TRANSPORTE

Todo e qualquer empregado da empresa, mesmo que atue em caráter temporário, tem direito a receber o benefício. Se for do desejo do funcionário, a solicitação do vale transporte deve ser feita na admissão do colaborador ou no DP de sua unidade.



REFEIÇÕES

As pausas para desjejum, almoço, jantar e lanche devem ser feitas conforme escala organizada pelo seu superior imediato e obedecendo a seguinte norma: colaboradores em **plantão de 12 horas têm direito a duas refeições diárias – almoço e café da tarde, para os plantões diurnos; jantar e café da manhã, para o noturno.** Colaboradores em escala **8 horas diárias têm direito a almoço e café da tarde.**



Já nas unidades que não têm alimentação no local, é disponibilizado o benefício do vale alimentação ou refeição ao colaborador.



Exemplo de Refeitório (HMRG)

PLANOS DE SAÚDE

Todos os colaboradores, concursados ou contratados por tempo determinado, têm direito a plano de saúde, por modelo de coparticipação. Confira no Departamento de Pessoal de sua unidade as regras de inclusão e carência.

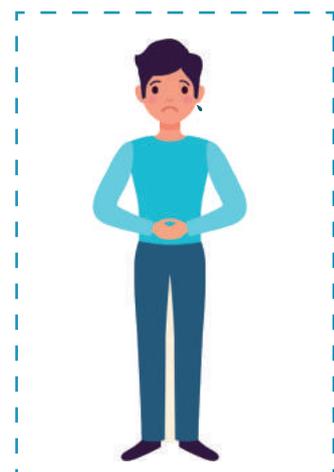


NORMAS E PROCEDIMENTOS

As regras a seguir descrevem alguns comportamentos desejados e aqueles não aceitos em nossa empresa. Ingressando na RioSaúde, você concorda com essas diretrizes e está ciente de que a não observância acarretará em advertência e, em caso de reincidência, desligamento.

I - INTERAÇÃO COM PACIENTES, ACOMPANHANTES E OUTROS COLABORADORES

- Em qualquer interação, comece cumprimentando e identificando-se. Assim: *“Bom dia, meu nome é Fulano, enfermeiro”*.
- Seja sempre educado e cortês. Não grite, nem fale palavrões, nem use de deboche ou ironias.
- Respeite as diferenças, seja discreto, não faça comentários sobre os pacientes ou outros colegas.
- É proibido utilizar os espaços das nossas unidades para venda de produtos, campanha política ou pregação religiosa.
- Cumprimente, agradeça, informe, peça desculpas e tenha atitude de dono.
- Lembre-se de que os pacientes de unidades de saúde e seus acompanhantes costumam estar em momentos de dor, apreensão e/ou impaciência. Valorize o tempo dele – seja para atendê-lo na primeira consulta, encaminhá-lo para o retorno ou resolver sua solicitação. Cuide dele com zelo, atenção e carinho.



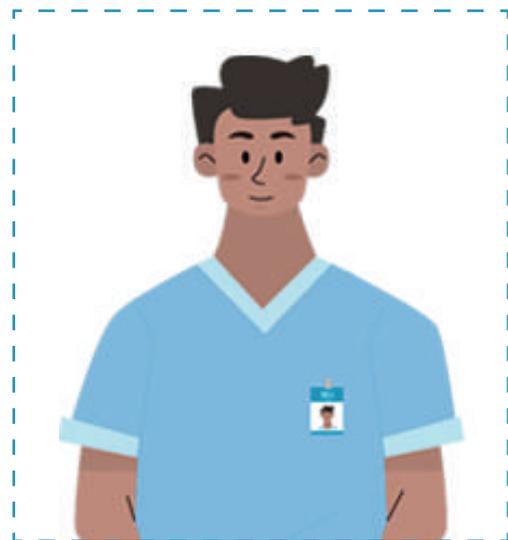
NORMAS E PROCEDIMENTOS

- O quadro clínico do paciente é informação pessoal e sigilosa. A transmissão de informações do paciente, sem a devida autorização do mesmo, é uma infração ao Código de Ética Médica e de outras categorias profissionais. Desta forma, o quadro clínico só pode ser passado ao próprio paciente, aos responsáveis legais em caso de menor ou incapaz, aos acompanhantes registrados ou, em caso de óbito do paciente, ao parente direto. Nunca divulgue tais informações para estranhos, nem em redes sociais.
- Pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e aqueles que visivelmente precisarem de auxílio têm direito a um acompanhante.

II - SEGURANÇA E HIGIENE

Na RioSaúde a segurança dos colaboradores é tão importante quanto a dos pacientes e acompanhantes. Siga sempre à risca as orientações do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT). A equipe está sempre presente nas unidades, disposta a esclarecer dúvidas.

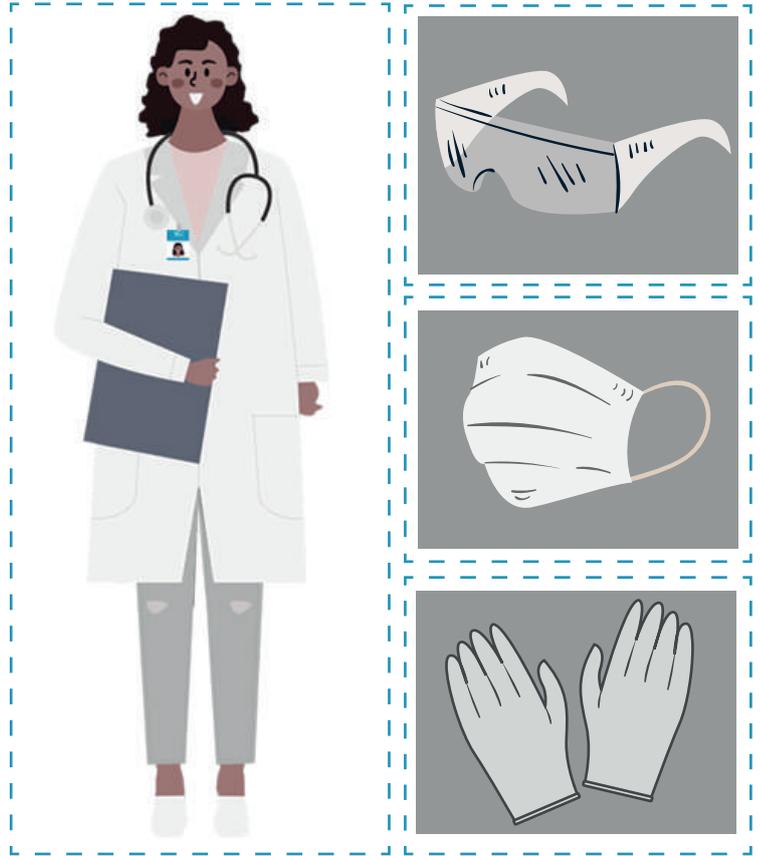
- A partir do momento em que receber crachá, uniforme e equipamentos de proteção individual (EPI), você deverá utilizá-los sempre que estiver na unidade. Se sair da RioSaúde, devolva esses itens ao Departamento de Pessoal.
- Use sapatos fechados, confortáveis, planos e com solado emborrachado.
- Mantenha suas roupas limpas e zele pela higiene pessoal: corte suas unhas e mantenha o cabelo curto ou preso.



Não use adornos. Nas unidades de saúde, é proibida a utilização de brincos, relógios, pulseiras, colares, alianças, anéis, broches, piercings, gravatas e crachás pendurados com cordão.

NORMAS E PROCEDIMENTOS

- Antes de iniciar suas atividades, o colaborador deve verificar se está com todos os EPIs necessários para desempenhar suas funções durante o plantão, devendo utilizá-los adequadamente, sempre que necessário.
- É proibido sair da unidade vestindo o jaleco ou pijama. Retire o jaleco também antes de entrar no refeitório.
- Não manuseie objetos de uso comum, como maçanetas e canetas, usando luva cirúrgica.
- As mãos são o principal meio de transmissão de doenças, por contaminação cruzada. Por isso, lave-as sempre, principalmente antes e depois de ter contato com o paciente.



- São proibidos o reencape e a desconexão manual de agulhas.
- É proibido fumar no interior da unidade e nos estacionamentos.
- É vedado o consumo de alimentos e bebidas nos postos de trabalho.
- Os alimentos devem ser guardados nas áreas específicas para o consumo, como as copas das unidades.
- Mantenha sua imunização em dia.

Em caso de acidente de trabalho, comunique de imediato ao seu gestor e à equipe do SESMT.

E-MAIL PARA CONTATO:

sesmt.riosaude@gmail.com

NORMAS E PROCEDIMENTOS

III - ATESTADO MÉDICO

- O atestado médico deve ser entregue em até **dois dias corridos**, a partir da data da emissão do mesmo.
- Em caso de doença prolongada, o colaborador deverá procurar um especialista. O atestado deverá ser entregue no DP da sua própria unidade.
- O atestado pode ser entregue por um portador (parente próximo ou responsável).
- O atestado médico deve ser original ou cópia autenticada em cartório.
- Caso o período de afastamento se estenda, novo atestado deverá ser entregue.



O atestado médico deverá:

- Especificar o tempo concedido de dispensa à atividade, necessário para a recuperação;
- Registrar os dados imprescindíveis de maneira legível sem rasuras ou erros;
- Conter dados da consulta médica, nome do paciente e tempo de duração do atestado;
- Apresentar identificação do médico como emissor, mediante assinatura, carimbo, número do registro no Conselho Regional de Medicina (CRM);
- Especificar o local da emissão do atestado médico com endereço, telefone e nome da instituição ou do médico, caso seja atendimento particular – solicitações baseadas na Resolução do Conselho Federal de Medicina 1851/2008;
- São aceitos atestados médicos do Estado do Rio de Janeiro (CREMERJ);
- Em caso de atendimento em outro estado, deve-se entregar o atestado com o Boletim de Atendimento Médico.

NORMAS E PROCEDIMENTOS

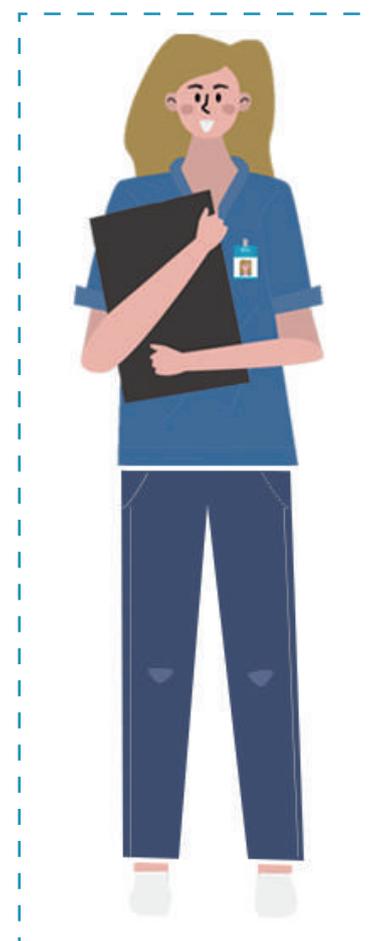
IV - AFASTAMENTO PELA PREVIDÊNCIA SOCIAL

O afastamento pelo INSS é devido ao colaborador que tenha uma doença ou sofreu algum acidente que o deixou impossibilitado de exercer suas atividades laborais. Para solicitar o afastamento, o trabalhador precisa, primeiramente, apresentar atestado médico com superioridade de 15 dias ao Departamento Pessoal de sua unidade.

V - AFASTAMENTO POR LICENÇA-MATERNIDADE

O afastamento por licença-maternidade deve ser solicitado em até 28 dias antes do parto ou por meio de indicação médica, devido às condições clínicas da gestante, ou então a partir da data de nascimento do bebê.

Para o recebimento do salário-maternidade, é necessário apresentar um atestado médico de **120 dias** ou a **certidão de nascimento do bebê** no DP de sua unidade.



VI - MELHORIA CONTÍNUA

Procedimento Padrão

Para estabelecer a padronização das atividades realizadas nas unidades e na sede da RioSaúde, assegurar aos usuários um serviço de qualidade e proporcionar mais segurança aos colaboradores e pacientes, são utilizados os Procedimentos Padrão, divididos em Procedimentos Assistenciais Padrão (PAP), Procedimentos de Enfermagem Padrão (PEP) e Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

Os processos informatizados garantem a padronização do trabalho, aumentando a segurança do paciente e o conforto dos profissionais. Por isso, o uso dos recursos de informática, quando determinado, é obrigatório.

Siga os procedimentos padronizados que são compartilhados com todos os colaboradores. Acesse [aqui](#) os nossos PAPs, PEPs e POPs.

NORMAS E PROCEDIMENTOS

VII - ZELO PELO BEM PÚBLICO

- Os materiais que você utiliza (equipamentos, instrumentos, remédios, entre outros) são custeados com o dinheiro público. Por isso, o cuidado deve ser redobrado. Para comprar novos materiais ou insumos, como empresa pública, precisamos fazer licitação, na forma da lei nº 13.303/2016.
- Evite desperdício. Utilize apenas o necessário, respeitando os protocolos médicos e os requisitos de higiene e segurança.
- Utilizar equipamentos ou materiais públicos para fins pessoais é crime.
- É proibido instalar softwares nos computadores corporativos
- Para usar o estacionamento da unidade, é preciso ter autorização expressa da liderança de sua unidade.
- Se verificar algum equipamento danificado ou faltante, avise imediatamente ao seu superior imediato.
- Ao término do expediente, guarde os equipamentos utilizados.

Na RioSaúde, valorizamos a postura colaborativa, que contribui com a melhoria contínua dos serviços para a população.

BOM TRABALHO!



[/empresapublicadesaudedoriodejaneiro](#)



[@_riosaude](#)



rio.rj.gov.br/web/riosaude