

**PROCESSO:** Área Médica

**DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO:** 24/09/2025

Fonte	Evento	Classificação	P	I	Resultado	Consequência	Tratamento	Justificativa e/ou Ação e/ou Medidas	Prazo
Atividade descrita no procedimento ou Contexto geral do processo	Qual o Risco ou oportunidade identificado?	Oportunidade / Risco	Probabilidade (verificar aba Matriz)	Impacto (verificar aba Matriz)	P X I	Qual a consequência da ocorrência do evento (Risco ou Oportunidade identificado na coluna C)?	Aceitar/ Transferir/ Tratar/ Monitorar/ Eliminar/ Contingenciar	Descrever a ação apontada para o tratamento do risco ( Exemplos: Aceitar - justificar a aceitação do risco/oportunidades; Transferir - descrever o motivo e qual foi a transferência; Tratar - descrever o plano de ação com prazo; Monitorar - descrever quais são os monitoramentos/ indicadores; Eliminar - descrever o plano de ação com prazo; Contingenciar - descrever ou referenciar o plano de contingência)	Descrever os prazos das ações, quando aplicável
RH	Contratação de Falso Médico/Não Médico	Risco	1	4	4	Dano ao paciente por falta de recursos técnicos de competência e dano à imagem do AME	Contingenciar	Plano de Contingência: rastreamento do perfil técnico do Profissional junto aos Órgãos de Classe e outros (Jurídico) para aprovação antes de contrato	Decorrente de vaga aberta
RH	Alta rotatividade ou absenteísmo de profissionais de saúde	Risco	3	4	12	Descontinuidade assistencial, sobrecarga da equipe presentem aumento de custos com recrutamento e treinamento, impacto negativo na qualidade e no cumprimento de metas contratuais	Monitorar	Implantar programas de capacitação contínua, dimensionamento adequado, estratégias de retenção (benefícios, ambiente de trabalho saudável) e monitoramento de indicadores de absenteísmo e turnover	Semestral
RH	Qualificação insuficiente para atendimento ao SUS	Risco	3	4	12	Prejuízo na qualidade clínica para o paciente, impacto em resolutividade atrasando diagnóstico e tratamento	Monitorar	Treinamento do Especialista e acompanhamento de sua performance (técnica e satisfação do Cliente)	Trimestral
Mat/med	Insuficiência de recursos	Risco	3	5	15	Acúmulo de fila, descontinuidade do cuidado, judicialização	Monitorar	Reserva técnica mínima, parceiros para apoio emergencial, plano de compras conjunto com ACSC	Mensal
Mat/med	Recursos com baixa relação custo efetividade	Risco	3	5	15	Dano ao paciente possível	Monitorar	Avaliação do produto pela Comissão de Padronização prévio ao seu uso (consultar referências de utilização e resultados em Serviços de Mercado idôneos e Especialista Interno	Mensal
Mat/med	Utilização de produto vencido	Risco	2	5	10	Dano ao paciente possível	Monitorar	Conferência diária de validade, organização de estoque, registro e rastreamento pela farmácia, check list pela enfermagem das medicações disponíveis	Diário
Mat/med	Erro de aplicação/execução de prescrição	Risco	1	5		Dano ao paciente possível	Monitorar	Armazenamento de medicamentos com padrão visual; prescrição legível e padronizada, conferência dupla	Diário
Mat/med	Erro de prescrição	Risco	1	5		Dano ao paciente possível	Monitorar	Conferência e checagem ("9 certos da administração de medicamentos"), auditorias regulares de prontuários e prescrições, estimular a notificação de incidentes e quase-erros	Diário
Equipamentos	Quebra equipamentos	Risco	4	5	20	Redução da atividade ou suspensão do atendimento ao paciente, sobrecarga de fila e não cumprimento de metas do contrato	Contingenciar	Dependerá do tipo de equipamento - a fim de avaliar impacto assistencial: comunicar imediatamente coordenação, manutenção e equipe assistencial, se for equipamento crítico - substituição imediata (emprestimo, locação), se possibilidade de reparo ou necessidade de compras, avaliar impacto assistencial e definir prazos.	até 07 dias
Equipamentos	Não investimento em parque tecnológico (obsolescência e tempo de uso)	Risco	3	5	15	Interrupção parcial ou total do serviço, atraso em exames e procedimentos, risco a segurança do paciente.	Contingenciar	Manutenção preventiva, mapear criticidade e vida útil dos equipamentos, plano de contingencia para aparelhos críticos, plano de renovação tecnológica gradual com base em inventário atualizado.	Trimestral
Equipamentos	Falta manutenção preventiva	Risco	1	5	5	pode ocorrer redução na qualidade do produto final na Especialidade	Transferir	Cronograma de manutenção Preventiva pela Engenharia Clínica	Semestral
Estrutura física	Espaços em algumas recepções, espera para atendimento médico insuficientes	Risco	4	3	12	Aglomeração de pessoas, desconforto e insatisfação dos usuários, potencial aumento de infecções cruzadas em ambientes cheios	Aceitar	Prédio foi adaptado para atendimento AME e apresenta restrições para ampliação física. Melhorias em agendamento e fluxo de atendimento já implantadas.	Anual
Estrutura física	Algumas salas com pouca funcionalidade de espaços (Gineco-Colpo)	Risco	2	3	6	Desconforto para paciente e equipe durante o atendimento. Impacto na qualidade percebida do serviço.	Contingenciar	Realizar análise de fluxo de trabalho e ergonomia para redistribuir mobiliário e equipamentos	6 meses
Normas Técnicas de Órgãos Regulatórios (CREMESP, Vigilância, SES)	Penalizações quanto ao funcionamento e contrato do AME	Risco	1	5		Desde readaptação aos apontamento do Órgão Regulatório até suspensão do atendimento e contrato SES	Monitorar	Acompanhar Legislações vigentes e monitorar se o AME necessita readaptação antes de apontamentos	Semestral

Políticas Governamentais	Modificação do modelo AME de alta resolutividade	Risco	3	3	9	Redução da resolutividade nos atendimentos	Aceitar	Fora da governabilidade do AME (OSS)	Não se aplica
Metas do Contrato	Modificações solicitadas SES além do contexto de evidências técnicas	Risco	2	4	8	Utilização inadequada dos recursos técnicos, desperdício e prejuízo financeiro	Monitorar	Monitorar indicadores, capacitar equipes, ajustar fluxos de trabalho e manter alinhamento contínuo com a gestão para correção precoce de desvios	Semestral
Recursos Financeiros	Redução de repasse financeiro SES	Risco	3	5	15	Comprometimento da sustentabilidade do serviço, gerar falta de insumos, atrasos em pagamentos e queda da qualidade assistencial	Contingenciar	Priorizar despesas críticas, negociar ajustes contratuais para manter a continuidade do atendimento	Anual
Segurança documentos atendimento	Sistema de segurança de guarda prontuários insuficiente	Risco	2	5	10	Perda de dados do atendimento com prejuízo na sequência de necessidades do paciente e repercussão na imagem da Instituição	Transferir	Já desenvolvidos: back-up sistema Salutem em dois níveis (inclusive nuvem), guarda digitalizada de prontuário e arquivo em papel (original do atendimento)	Dário
TI	Falha em sistemas de informação ou indisponibilidade do prontuário eletrônico	Risco	2	5	10	Risco de perda de dados e falhas na comunicação entre setores. Atraso na tomada de decisão clínica e administrativa.	Transferir	Checar continuamente contratos de suporte técnico ativos, back up periódicos, treinar equipe para contingência em papel.	Mensal

PROCESSO: SCIA

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 24/09/2025

Fonte	Evento	Classificação	P	I	Resultado	Consequência	Tratamento	Justificativa e/ou Ação e/ou Medições	Prazo
Atividade descrita no procedimento ou Contexto geral do processo	Qual o Risco ou oportunidade identificado?	Oportunidade / Risco	Probabilidade (verificar aba Matriz)	Impacto (verificar aba Matriz)	P X I	Qual a consequência da ocorrência do evento (Risco ou Oportunidade identificado na coluna C)?	Aceitar/ Transferir/ Tratar/ Monitorar/ Eliminar/ Contingenciar	Descrever a ação apontada para o tratamento do risco ( Exemplos: Aceitar - justificar a aceitação do risco/oportunidades; Transferir - descrever o motivo e qual foi a transferência; Tratar - descrever o plano de ação com prazo; Monitorar - descrever quais são os monitoramentos/ indicadores; Eliminar - descrever o plano de ação com prazo; Contingenciar - descrever ou referenciar o plano de contingência)	Descrever os prazos das ações, quando aplicável
Serviço de Controle de Infecção Ambulatorial - SCIA	Risco de exposição a vírus, bactérias, protozoários	Risco	1	4	4	Danos a saúde	Monitorar		Trimestral
	Encaminhar dados de registros dos pacientes com nome ou dados incorretos	Risco	1	4	4	Registro incorreto de Identificação dos pacientes e colaboradores.	Monitorar	Conferência de documentos e atenção	Trimestral
	Encaminhar os dados incorretos para a SES	Risco	1	4	4	Perda de credibilidade junto à SES	Monitorar	- Conferência de relatórios estatísticos gerados pelo Sistema Salutem. - Comparação dos dados estatísticos com os meses anteriores - Validação dos dados estatísticos com a Diretoria	Trimestral
		Risco	1	4	4	Penalizações financeiras por parte da SES	Monitorar		Trimestral
		Risco	1	4	4	Retrabalho na correção dos dados	Monitorar		Trimestral
		Risco	1	4	4	Imagen da instituição comprometida	Monitorar		Trimestral
		Risco	4	5	20	atraso no registro das informações pela VE	Tratar	Controlar os exames encaminhados pelo laboratorio; convocar os pacientes com mais agilidade assim que a notificação é recebida; Fazer as fichas de SINAN com prioridade de tarefas; Enviar as fichas de SINAN para VE com prioridade de tarefas;	Semanal
	Não Notificar os casos de doenças para VE	Risco	4	5	20	perda de casos no banco de dados do ministerio da saúde	Tratar	Controlar os exames encaminhados pelo laboratorio; convocar os pacientes com mais agilidade assim que a notificação é recebida; Fazer as fichas de SINAN com prioridade de tarefas; Enviar as fichas de SINAN para VE com prioridade de tarefas;	1 mês
		Risco	4	4	16	Prejuizo das ações de vigilância de casos pela VE	Tratar		1 mês
	Erro no monitoramento de padronização de Materias Medicos e Produtos para uso no AME	Risco	1	4	4	Prejuizo no custo para instituição	Monitorar	Verificação junto a legislação e documentos atualizados antes da aquisição; reuniões com equipe multidisciplinar para verificar a eficacia do material; testes dos produtos antes da aquisição;	Mensal
		Risco	1	4	4	Prejuizo na atividade e benefício do uso do produto	Monitorar		Mensal
		Risco	1	4	4	Prejuizo para o paciente e colaborador	Monitorar		Mensal
	Não atualizar o Banco de Dados dos acidentes ocupacionais;	Risco	1	3	3	Prejuizo para o colaborador e para a imagem da instituição	Monitorar	Monitorar os fluxos já existentes no serviço (preenchimento dos formulários necessários)	Mensal
	Não atualizar o Banco de Dados das conjuntivites;	Risco	3	3	9	Prejuizo para o colaborador e para a imagem da instituição	Monitorar	Monitorar os fluxos já existentes no serviço (preenchimento dos formulários necessários)	Mensal
	Não atualizar o Banco de Dados da vacinação dos funcionários;	Risco	1	3	3	Prejuizo para o colaborador e para a imagem da instituição	Monitorar	Monitorar planilha de banco de dados dos colaboradores vacinados	Semestral

Não convocar os pacientes, cujos exames forem “positivo” para as doenças de notificação compulsória, para orientações, encaminhamento médico ou tratamento;	Risco	3	3	9	Prejuízo para paciente	Monitorar	Monitorar os fluxos já existentes no serviço, compartilhado com o alerta do laboratório.	Diário
Não executar a vigilância dos exames para as doenças de notificação compulsória que vão para os laboratórios: Adolfo Lutz e AFIP (HIV,HBV, HCV, etc...);	Risco	3	3	9	Prejuízo para paciente	Monitorar	Monitorar os fluxos já existentes no serviço (preenchimento dos formulários necessários)	Diário
Não estabelecer e não monitorar normas e rotinas estabelecidas no PCIA (Programa de Controle de Infecção Ambulatorial)	Risco	1	3	3	Aumento do risco de infecções relacionadas a assistência (IRAS), impacto direto na segurança do paciente e na imagem institucional.	Monitorar	Garantir que norma e rotinas estejam formalmente instituídas, realizar treinamentos periódicos da equipe, monitorar indicadores de infecção com análise crítica pela SCIA, implementar auditorias internas e feedback contínuo para corrigir desvios.	Mensal
Ausência de protocolos específicos para profilaxias em pacientes ambulatoriais	Risco	3	4	12	Uso insuficiente ou desnecessário de profilaxia, maior risco de infecção	Contingenciar	Elaborar e revisar periodicamente protocolos de profilaxia para situações ambulatoriais de risco.	Em 3 meses