



**REGIMENTO INTERNO DO COMPLEXO ESTADUAL DE REGULAÇÃO
DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

Governador do Estado do Rio de Janeiro
Ricardo Couto

Secretária Estadual de Saúde do Rio de Janeiro
Ronaldo Damião

Subsecretário de Atenção à Saúde
Fernanda Fialho

Superintendente de Regulação - RJ
Kitty Crawford

Coordenador Médico de Regulação - RJ
Tatiana de Almeida Castro e Souza

Coordenadora das Centrais Regionais de Regulação - RJ
Cláudia Lage Pessoa

Elaboração e Revisão Técnica
Simone Oliveira e Kitty Crawford

**REGIMENTO INTERNO DO
COMPLEXO ESTADUAL DE REGULAÇÃO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

TÍTULO I

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º – O presente Regimento Interno define a organização, as atribuições dos membros e as normas de funcionamento do Complexo Regulador do Estado do Rio de Janeiro, órgão vinculado à Subsecretaria de Atenção à Saúde, da Secretaria Estadual de Saúde do Estado do Rio de Janeiro.

CAPÍTULO II

DA DENOMINAÇÃO

Art. 2º - O Complexo Regulador Estadual tem como missão *“agilizar e qualificar o fluxo de acesso do cidadão aos serviços e ações de alta e média complexidade em saúde, de forma organizada, colocando-se a serviço da defesa do direito à saúde”* conforme estabelece a Resolução SES RJ nº 2102 de 14 de julho de 2003.

CAPÍTULO III

DOS OBJETIVOS E ATRIBUIÇÕES

Art. 3º – O Complexo Estadual de Regulação tem como objetivos:

- I. Garantir equidade de acesso da população às ações e serviços de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS);
- II. Ordenar o fluxo de acesso dos seguintes eixos regulatórios;
 - II.I. Urgência e Emergência entre unidades de saúde;
 - II.II. Consultas, Exames e Procedimentos;
 - II.III. Internação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- III. Garantir a integração das Centrais Regionais de Regulação em todo o Estado;
- IV. Exercer a autoridade sanitária no ordenamento da disponibilidade dos recursos existentes no SUS;
- V. Reduzir o tempo de espera entre a solicitação e o atendimento do paciente;
- VI. Propor o redirecionamento de recursos orçamentários existentes;
- VII. Sugerir políticas de atenção à saúde.

Art. 4º - O Complexo Estadual de Regulação tem como atribuições:

- I. Disponibilizar a alternativa assistencial mais adequada às necessidades do cidadão, de forma equânime, ordenada, oportuna e qualificada;
- II. Guardar as referencia das pactuações estabelecidas na Programação Pactuada e Integrada (PPI);
- III. Elaborar, divulgar e implantar os Protocolos Assistenciais e de Regulação;
- IV. Acompanhar a utilização dos Protocolos de Regulação e dos Protocolos Clínicos;
- V. Melhorar a organização do acesso ao leito hospitalar e as consultas especializadas;
- VI. Construir e viabilizar os fluxos de referência e contrarreferência;
- VII. Mapear as demandas reprimidas e organizar as filas de esperas;
- VIII. Atender e/ou adequar toda demanda à oferta disponível, utilizando os recursos disponíveis de forma eficiente e resolutiva, em acordo com os princípios do SUS;
- IX. Monitorar as ofertas de leitos das unidades com as respectivas taxas de ocupação;
- X. Monitorar as demandas judiciais;
- XI. Monitorar tempo de resposta às solicitações;
- XII. Prover banco de dados e estatísticos atualizados sobre as demandas de regulação recebidas, considerando os tipos de recursos solicitados, os dados médicos, os



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

dados de situações de crise e os dados administrativos, entre outros que sejam necessários para apoio à gestão;

- XIII. Construir relatórios mensais e anuais sobre as demandas de regulação recebidas, considerando os tipos de recursos solicitados, os dados médicos, os dados de situações de crise e os dados administrativos, entre outros que sejam necessários para apoio à gestão;
- XIV. Garantir confidencialidade dos dados e informações relativas aos pacientes;
- XV. Subsidiar as ações de planejamento, controle, avaliação e auditoria em saúde;
- XVI. Cumprir as normas e regulamentos vigentes ou que venham ser editadas pelos órgãos públicos competentes do Sistema Único de Saúde, quais sejam: Ministério da Saúde, Gestor Estadual do SUS e Comissão Intergestora Tripartide.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 5º - O Complexo Estadual de Regulação é composto pelas seguintes unidades:

- I. Central Estadual de Regulação (leitos);
- II. Central Unificada de Regulação – REUNI-RJ;
- III. Ambulatórios Regionais:
 - i. Central Regional de Regulação da Região Metropolitana I (CREG Metro I e Baixada Fluminense);
 - ii. Central Regional de Regulação da Região Metropolitana II (CREG Metro II);
 - iii. Central Regional de Regulação da Região Serrana (CREG Serrana);
 - iv. Central Regional de Regulação da Região Norte Fluminense (CREG Norte);
 - v. Central Regional de Regulação da Região Centro Sul Fluminense (CREG Centro Sul);
 - vi. Central Regional de Regulação da Região Noroeste Fluminense (CREG Noroeste);
 - vii. Central Regional de Regulação da Região do Médio Paraíba e Baía da Ilha Grande (CREG Médio Paraíba/BIG);
 - viii. Central Regional de Regulação da Região da Baixada Litorânea (CREG BL);



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

ix. Central de Regulação Estadual de Consultas e Exames (CRECE).

Art. 6º - Da localização das unidades que compõem o Complexo Estadual de Regulação:

- I. Central Estadual de Regulação, REUNI, CREG Metro I, CREG Metro II, CREG Serrana, CREG Centro Sul, CREG BL, CREG Norte; CREG Noroeste; CREG Médio Paraíba/BIG e CRECE: em funcionamento na Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro, Rua Barão de Itapagipe nº 225 – Bloco B – 2º andar – Rio de Janeiro/RJ;

Art. 7º - Do horário de funcionamento das unidades que compõem o Complexo Estadual de Regulação:

- I. REUNI: funcionamento de regulação de consultas e exames de alta complexidade para os 92 municípios do Estado do Rio de Janeiro, com horário de funcionamento diferenciado, de 2ª à 6ª feira, das 7:00 às 19:00 horas, exceto feriado;
- II. CRECE: funcionamento de regulação de consultas e exames de baixa e média complexidade para os 91 municípios do Estado do Rio de Janeiro, à exceção da capital, com horário de funcionamento diferenciado, de 2ª à 6ª feira, das 7:00 às 19:00 horas, exceto feriado;
- III. Ambulatórios Regionais (CREG Metro I, CREG Metro II, CREG Serrana, CREG Centro Sul, CREG BL, CREG Norte, CREG Médio Paraíba/BIG e CREG Noroeste: funcionamento diferenciado, de 2ª à 6ª feira, das 7:00 às 19:00 horas, exceto feriado;
- IV. Central Estadual de Regulação: funcionamento 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana para a regulação de leitos nos 92 municípios, nas 9 regiões de saúde.

Art. 8º - Da transferência de solicitação entre as Centrais Regionais de Regulação:

- I. Quando a oferta de serviços específicos, em determinada região de saúde, não atender as necessidades dos seus usuários, as solicitações para assistência deverão ser transferidas para a Central Estadual de Regulação, nos casos que necessitem internações e procedimentos, para a REUNI ou CRECE, nos casos que necessitem a realização de consultas e exames;
- II. Nos casos de incapacidade operacional da unidade, seja por problemas em seu parque tecnológico ou de infraestrutura física, ou nas emergências de saúde



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

pública, como em epidemias que sobrecarreguem a rede local, a transferência de solicitações poderá acontecer de modo manual para outra Central Regional de Regulação, para a Central Estadual de Regulação, CRECE ou para a REUNI, conforme oferta existente;

III. As transferências de solicitações entre as Centrais Regionais de Regulação também poderão ocorrer mediante as programações pactuadas nas PPI existentes.

Art. 9º - Do Sistema de Informação do Complexo Estadual de Regulação:

- I. Como ferramenta de regulação, o Complexo Estadual de Regulação do Estado do Rio de Janeiro utiliza o Sistema Estadual de Regulação doravante denominado SER;
- II. O SER deve regular todos os tipos de leitos hospitalares, consultas/exames de alta complexidade ou de grande relevância, consultas/exames de média complexidade ofertada na rede federal/estadual;
- III. Toda comunicação entre a unidade solicitante, a central de regulação e a unidade executante deve ser realizada através do SER;
- IV. Todo processo regulatório deve ficar registrado no SER.

Art. 10º - Compõe a Estrutura Técnico-administrativa do Complexo Estadual de Regulação:

- I. Superintendente de Regulação;
- II. Coordenador Médico de Regulação;
- III. Coordenador Geral das Centrais Regionais de Regulação.

Art. 11º - Compõe a Equipe de Assessoria Técnico-Operacional do Complexo Estadual de Regulação:

- I. Coordenador de Regulação Ambulatorial;
- II. Coordenador de Regulação de Internação;
- III. Coordenador de Recursos Humanos;
- IV. Assistente Administrativo de Recursos Humanos;
- V. Assessor Técnico de Capacitação;
- VI. Assistente Operacional dos Sistemas de Informação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- VII. Assessor Técnico de Projetos;
- VIII. Assessor Técnico;
- IX. Assessor Jurídico;
- X. Assistente Jurídico.

Art. 12º - Compõem as Equipes Operacionais do Complexo Estadual de Regulação:

- I. Supervisor do Plantão;
- II. Médico Regulador;
- III. Enfermeiro Regulador;
- IV. Assistente Administrativo em Saúde;
- V. Apoio à Regulação;
- VI. Atendente de Regulação;
- VII. Navegador.

Art. 13º - Competências da Equipe Técnico-administrativa do Complexo Estadual de Regulação:

I. Superintendente Estadual de Regulação:

- i. Colocar-se integralmente disponível para atendimento e apoio ao Complexo Regulador, seja por necessidades da própria unidade e/ou da Secretária de Saúde do Estado do Rio de Janeiro (SES/RJ);
- ii. Propor resoluções/intervenções de curto, médio e longo prazo para aprimoramento do Complexo Regulador;
- iii. Acompanhar e avaliar as ações de regulação assistencial no âmbito estadual;
- iv. Apoiar a Assessoria de Comunicação (ASCOM) nas demandas relacionadas à sua área de atuação;
- v. Estabelecer normas e padrões para funcionamento do Complexo Regulador Estadual;
- vi. Representar o Complexo Regulador em reuniões externas;
- vii. Realizar reuniões permanentes com a equipe a fim de analisar os dados e propor novas incorporações;
- viii. Validar os protocolos e revisão dos mesmos, para uniformizar as ações regulatórias;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- ix. Coordenar o grupo de trabalho, realizando reuniões com demonstração de resultados e planejamento;
- x. Realizar reuniões sempre que necessário com os Diretores e Coordenadores dos Hospitais a fim de ampliar as ofertas e aumentar o número de serviços prestados;
- xi. Acompanhar as atividades desenvolvidas nos diferentes segmentos do Complexo Regulador;
- xii. Coordenar a elaboração de Indicadores de qualidade e de produtividade para avaliação do Complexo Regulador;
- xiii. Realizar análise dos indicadores;
- xiv. Analisar os dados estatísticos utilizando-os na tomada de decisões, que possam aprimorar o serviço;
- xv. Identificar a utilização de instrumentos tecnológicos que permitam acelerar o processo regulatório;
- xvi. Responder aos órgãos de controle sempre que requisitada;
- xvii. Prestar as devidas informações colaborando, sempre que necessário, com a Subsecretaria Jurídica;
- xviii. Colaborar com a SAECA na análise dos serviços prestados;
- xix. Fomentar e viabilizar a educação permanente dos recursos humanos envolvidos no processo de regulação;
- xx. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xxi. Fornecer subsídios para a definição do Plano Estadual de Saúde e demais instrumentos de planejamento;
- xxii. Participar das reuniões mensais do GT de Regulação;
- xxiii. Participar das reuniões permanentes com o comitê CGSUS a fim de analisar os dados e propor novas incorporações;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- xxiv. Participar das reuniões do comitê GTOR a fim de construir, analisar e propor melhorias nos processos de regulação da Regulação UNIFICADA no MRJ.

II. Coordenador Médico de Regulação:

- i. Colocar-se disponível para atendimento e apoio as demandas da equipe de regulação da Central Estadual, da REUNI, da CRECE e das CREGs;
- ii. Propor resoluções/intervenções de curto, médio e longo prazo para aprimoramento da regulação no Estado do Rio de Janeiro;
- iii. Colaborar na construção de protocolos e revisão dos mesmos, para uniformizar as ações regulatórias;
- iv. Coordenar o grupo de trabalho da regulação, realizando reuniões com demonstração de resultados e planejamento;
- v. Participar das reuniões do comitê GTOR a fim de construir, analisar e propor melhorias nos processos de regulação da Regulação UNIFICADA no MRJ;
- vi. Acompanhar diretamente as atividades desenvolvidas nos diferentes segmentos da regulação;
- vii. Avaliar a evolução dos reguladores no SER a fim de acelerar e qualificar o processo regulatório;
- viii. Orientar a conduta e processos de trabalho da equipe médica em geral dentro da regulação;
- ix. Responder aos órgãos de controle sempre que requisitado;
- x. Prestar as devidas informações colaborando sempre que necessário com a subsecretaria jurídica, acompanhando os mandados judiciais pertinente ao seu setor até a sua resolução;
- xi. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xii. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

III. Coordenador Geral das Centrais Regionais de Regulação:

- i. Coordenar as Centrais Regionais de Regulação a fim de avaliar a execução do atendimento à população, bem como na vigência de não conformidades;
- ii. Promover a apresentação de relatórios de atividades, contemplando estudos de levantamentos das necessidades dos perfis de atendimento para cada região;
- iii. Propor resoluções/intervenções de curto, médio e longo prazo para aprimoramento das Centrais Regionais;
- iv. Representar o Complexo estadual de Regulação em reuniões externas com outras áreas;
- v. Participar na construção de protocolos e revisão dos mesmos para uniformizar as ações regulatórias;
- vi. Realizar visitas técnicas e reuniões sempre que necessário, com os prestadores regionais, a fim de ampliar as ofertas e aumentar o número de serviços prestados;
- vii. Acompanhar diretamente as atividades desenvolvidas nas diferentes Centrais Regionais;
- viii. Dar suporte aos problemas diários e resolutividade às demandas concernentes;
- ix. Coordenar reuniões periódicas dos serviços;
- x. Coordenar, estruturar e consolidar os dados estatísticos para tomada de decisão, que possam aprimorar o serviço;
- xi. Responder aos órgãos de controle sempre que requisitada;
- xii. Prestar as devidas informações colaborando, sempre que necessário, com a Subsecretaria Jurídica;
- xiii. Colaborar com a SAECA analisando os serviços prestados;
- xiv. Acompanhar e avaliar os resultados dos projetos realizados;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- xv. Fornecer subsídios para a definição do Plano Estadual de Saúde e demais instrumentos de planejamento;
- xvi. Gerenciar recursos humanos das centrais regionais de regulação;
- xvii. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente.

Art. 14º - Competências da Equipe de Assessoria Técnico-operacional do Complexo Estadual de Regulação:

I. Coordenador de Regulação Ambulatorial:

- i. Colocar-se disponível para atendimento e apoio as demandas da equipe da regulação ambulatorial;
- ii. Propor resoluções/intervenções de curto, médio e longo prazo para aprimoramento da regulação ambulatorial;
- iii. Participar das reuniões permanentes a fim de analisar os dados e propor novas incorporações;
- iv. Representar o Complexo Regulador em reuniões;
- v. Participar na construção de protocolos e revisão dos mesmos, para uniformizar as ações regulatórias;
- vi. Responder aos órgãos de controle sempre que requisitado;
- vii. Colaborar na construção de protocolos e revisão dos mesmos, para uniformizar as ações regulatórias, confeccionando os referentes à regulação ambulatorial;
- viii. Prestar as devidas informações colaborando sempre que necessário com a subsecretaria jurídica, acompanhando os mandados judiciais pertinente ao seu setor até a sua resolução;
- ix. Coordenar e consolidar os dados estatísticos, avaliando os resultados das regulações realizadas, informando ociosidade de agendas e escassez de recursos ofertado;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- x. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xi. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

II. Coordenador de Regulação de Internação:

- i. Colocar-se disponível para atendimento e apoio as demandas da equipe de regulação de internação;
- ii. Ser capaz de refletir a relação entre a oferta disponível e as necessidades demandadas;
- iii. Acompanhar a evolução médica dos pacientes, sinalizado pela equipe do plantão, nas solicitações inseridas no SER a fim de acelerar o processo regulatório;
- iv. Propor resoluções/intervenções de curto, médio e longo prazo para aprimoramento da regulação de internação;
- v. Colaborar na construção de protocolos e revisão dos mesmos, para uniformizar as ações regulatórias, confeccionando os referentes à regulação de internação;
- vi. Coordenar o grupo de trabalho da regulação de internação, realizando reuniões com demonstração de resultados e planejamento;
- vii. Validar a escala de trabalho da equipe multidisciplinar, adequando a marcação de férias dos colaboradores sob sua responsabilidade à necessidade do serviço;
- viii. Acompanhar diretamente as atividades desenvolvidas nos diferentes segmentos da regulação de internação;
- ix. Coordenar, estruturar e consolidar os dados estatísticos, para tomada de decisão referente à regulação de internação, identificando os avanços, as dificuldades, os comentários e as recomendações;
- x. Monitorar o funcionamento dos sistemas de informação utilizados para a regulação de leitos;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- xi. Responder aos órgãos de controle sempre que requisitado;
- xii. Prestar as devidas informações colaborando sempre que necessário com a subsecretaria jurídica, acompanhando os mandados judiciais pertinentes ao seu setor até a sua resolução;
- xiii. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xiv. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

III. Coordenador de Recursos Humanos:

- i. Coordenar a equipe de RH do Complexo Estadual de Regulação, dando suporte às demandas recebidas;
- ii. Atender e apoiar as demandas de Recursos Humanos (RH) do Complexo Estadual de Regulação, da Reuni e das Centrais Regionais de Regulação;
- iii. Analisar, mensalmente, os dados dos recursos humanos, correlacionando de forma estratégica as demandas das equipes e do Complexo Estadual de Regulação, a fim de auxiliar a gestão de pessoas;
- iv. Produzir relatórios sobre o RH que apoiem a gestão da Superintendência Estadual de Regulação, de acordo com demanda recebida;
- v. Colaborar na elaboração e revisão de protocolos a fim de uniformizar as ações de RH;
- vi. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função;
- vii. Representar o Complexo Estadual de Regulação em reuniões externas referentes ao RH;
- viii. Responder aos órgãos de controle sempre que requisitado;
- ix. Elaborar diferentes documentos durante o plantão (CI, ofícios, despachos);
- x. Acompanhar toda a entrada e saída dos diferentes documentos no SEI;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- xi. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xii. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

IV. Assistente Administrativo de Recursos Humanos:

- i. Monitorar a assinatura do ponto dos diferentes profissionais;
- ii. Acompanhar o agendamento das férias evitando a duplicidade de profissionais do mesmo setor, garantindo a continuidade de serviço;
- iii. Informar ao coordenador do setor competente todos os afastamentos por licenças dos mais diferentes tipos;
- iv. Elaborar o processo de licenças especiais, maternidades, médicas, entre outros;
- v. Informar mensalmente ao RH/SES as faltas e afastamentos ocorridos durante o período;
- vi. Cadastrar os novos profissionais no momento da sua chegada conferindo o ofício de apresentação;
- vii. Manter atualizado o cadastro dos profissionais em exercício;
- viii. Enviar e acompanhar os e-mails;
- ix. Elaborar diferentes documentos durante o plantão (CI, ofícios, despachos);
- x. Acompanhar toda a entrada e saída dos diferentes documentos no SEI;
- xi. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xii. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função;
- xiii. Solicitar, por e-mail, a inclusão ou exclusão de cadastro de usuário no SER e no CNES WEB ao setor competente;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- xiv. Cadastrar ou excluir usuários no SEI, fornecendo *login* de acesso conforme atividade a ser executada;
- xv. Cadastrar o *login* de acesso dos usuários no e-mail institucional e telefone.

V. Assessor Técnico de Capacitação:

- i. Elaborar relatórios técnicos a pedido da Superintendência;
- ii. Orientar no processo regulatório de algumas especialidades;
- iii. Assessorar a Superintendência de Regulação nas questões técnica assistencial;
- iv. Participar de reuniões sempre que solicitado;
- v. Acompanhar as solicitações da tele consultoria respondendo em tempo oportuno;
- vi. Atender a demanda dos prestadores e unidades solicitantes quanto às dúvidas pertinentes ao Sistema de Regulação SER;
- vii. Programar e aplicar os treinamentos referentes ao SER e protocolos de regulação;
- viii. Cadastrar e parametrizar as unidades no sistema de regulação;
- ix. Cadastrar usuários no sistema de regulação, fornecendo *login* de acesso conforme atividade a ser executada;
- x. Propor resoluções/intervenções de curto, médio e longo prazo para aprimoramento da regulação;
- xi. Colaborar na construção de protocolos e revisão dos mesmos, para uniformizar as ações regulatórias;
- xii. Acompanhar e responder imediatamente aos grupos de aplicativo de mensagem;
- xiii. Ser elemento de ligação entre os usuários e a TI com dificuldades dos usuários na utilização do sistema SER;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

xiv. Ser atuante no processo de desenvolvimento de melhorias no SER.

VI. Assistente Operacional dos Sistemas de Informação:

- i. Extrair relatórios do Sistema Estadual de Regulação - SER, mensalmente e conforme demanda, para apoio à gestão;
- ii. Desenvolver instrumentos que possibilitem o controle dos fluxos de dados e informações produzidas pelos diversos setores da Regulação Estadual;
- iii. Realizar treinamentos para a operacionalização do Sistema de Regulação, destinados às unidades executantes, unidades solicitantes e aos técnicos da Regulação Estadual;
- iv. Realizar suporte remoto aos usuários do Sistema de regulação;
- v. Acompanhar as solicitações da tele consultoria respondendo em tempo oportuno
- vi. Gerar credenciais de acesso para novos usuários do Sistema de Regulação;
- vii. Realizar a manutenção e atualização dos Painéis de Monitoramento da Regulação Estadual.

VII. Assessor Técnico de Projetos:

- i. Apoiar tecnicamente a Superintendência de Regulação no desenvolvimento de projetos da área;
- ii. Responsável pela elaboração e entrega dos relatórios de RQDA ao planejamento quadrimestralmente;
- iii. Participar e apoiar a implantação e execução das ações estratégicas da SUPREGU, em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde e da SES;
- iv. Levantar necessidades e requisitos para execução dos projetos;
- v. Acompanhar cronograma de execução;
- vi. Desenvolve planilhas e apresentações gerenciais dos projetos da CER;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- vii. Auxiliar na atualização dos manuais de regulação.

VIII. Assessor Técnico:

- i. Apoiar tecnicamente a gestão da Superintendência de Regulação;
- ii. Participar e apoiar a implantação e execução das ações estratégicas da SUPREGU, em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde e da SES;
- iii. Elaborar relatórios técnicos a pedido da Superintendência;
- iv. Participar de reuniões sempre que solicitado;
- v. Colaborar na construção de protocolos e revisão dos mesmos, para uniformizar as ações regulatórias, confeccionando os referentes à regulação de internação.
- vi. Apoio técnico e organizacional auxiliando na orientação das equipes, revisão de escalas, alinhamentos de rotinas e cumprimento de fluxos e protocolos;
- vii. Organizar a divisão dos acompanhamentos das filas de especialidades e vaga zero de cada plantão;
- viii. Acompanhar os mandados judiciais, sinalizando problemas (prisão, multa pessoal, reiteração, entre outros);
- ix. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- x. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

IX. Assessor Jurídico:

- i. Receber ofícios e outros documentos oriundos do MPE, MPF, MPT, DPE, DPU, AGU, Ouvidoria e ALERJ;
- ii. Organizar os documentos recebidos de acordo com os procedimentos instaurados nas respectivas instituições de controle ou pelo nome da parte, caso seja demanda da AGU;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- iii. Consolidar as informações relevantes do documento em planilha de controle própria preenchendo-a devidamente;
- iv. Inserir os documentos recebidos no SEI, organizando de acordo com o procedimento administrativo ou o nome da parte;
- v. Direcionar o SEI ao setor/profissional responsável pela informação técnica, para que faça a minuta da resposta, bem como acoste planilhas ou documentos relevantes;
- vi. Elaborar resposta com as informações prestadas pelo setor técnico da Superintendência de Regulação e direcionar a Subsecretaria Jurídica, a Subsecretaria de Atenção à Saúde, ou às Assessorias com a atribuição de encaminhar a informação ao órgão requisitante;
- vii. Verificar os documentos com prazos expirados e buscar a informação cabível;
- viii. Realizar estatística das demandas extrajudiciais, periodicamente;
- ix. Representar a Superintendência de Regulação da Secretaria de Estado de Saúde nas audiências e reuniões designadas por membros da Justiça Federal e Estadual, MPE, MPF, MPT, DPE, DPU, AGU e Ouvidoria da SES;
- x. Gerenciar e apoiar a equipe de assistência jurídica;
- xi. Validar escala da equipe jurídica.

X. Assistente Jurídico:

- i. Receber mandados judiciais, ofícios e outros documentos oriundos da Justiça Federal e Estadual, certificando-se que as mesmas estejam acrescidas de laudo médico e telefone de contato do autor ou seu representante legal, identificação do hospital onde se encontra o autor. Em caso de inexistência de alguns desses itens, registrar no acuso de recebimento ao OJA;
- ii. Acusar o recebimento dos documentos com informações qualificadas a respeito da parte requisitante, desta forma indicar se o paciente está inserido no SER, se foi regulado, teve alta ou foi a óbito. O recebimento será feito ao órgão que enviou o documento;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- iii. Caso a requisição não esteja inserida no SER, encaminhar e-mail para a unidade de referência ou internação prestando informações sobre o MND e solicitando a inserção do paciente no sistema de regulação;
- iv. Consolidar as informações relevantes do mandado judicial em planilha de controle própria preenchendo-a devidamente para que esta alimente ao PAINEL DE MANDADOS;
- v. Inserir os documentos recebidos no SEI, organizando de acordo com o nome da parte;
- vi. Direcionar as requisições fora do escopo da Superintendência de Regulação para a ASSADJ ou SAECA, de acordo com a demanda e, caso seja atribuição municipal, encaminharemos a resposta indicando se já há regulação pelo SISREG;
- vii. Encaminhar o documento, no caso de regulação de competência da SES, ao supervisor de plantão, a REUNI ou as Centrais Regionais via SEI ou drive, conforme demanda;
- viii. Prestar as informações a respeito da regulação do paciente à Assessoria de Atendimento às Demandas Judiciais ou a Subsecretaria Jurídica e a PGE para o devido peticionamento em juízo;
- ix. Verificar os mandados com prazo expirado e informar o andamento do mesmo à equipe do plantão e a esfera judicial correspondente;
- x. Realizar estatística das demandas judiciais, periodicamente;
- xi. Orientar a equipe de regulação frente a dúvidas legais;
- xii. Associar mandados judiciais no SER.

Art. 15º - Competências das Equipes Operacionais do Complexo Estadual de Regulação:

I. Supervisor de Plantão:

- i. Gerenciar o plantão e acompanhar a dinâmica do processo de regulação redefinindo tarefas sempre que necessário;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- ii. Controlar a assiduidade da equipe registrando em livro próprio as anormalidades ocorridas;
- iii. Coordenar a equipe sob seu comando;
- iv. Monitorar as entradas de e-mails do plantão;
- v. Acompanhar e responder imediatamente aos grupos de aplicativo de mensagens (NAT, SES UPAS, SES HOSPITAIS, etc) assinando as mensagens enviadas;
- vi. Monitorar as vagas existentes e comunicar à equipe;
- vii. Auxiliar e supervisionar todas as atividades da rotina administrativa do plantão, zelando pelo funcionamento pleno da central de regulação;
- viii. Registrar em livro próprio as intercorrências do plantão;
- ix. Acompanhar os mandados judiciais até o seu desfecho;
- x. Participar de reuniões sempre que convocada;
- xi. Comunicar à Superintendência de Regulação/Coordenação Médica em tempo hábil, situações que mereçam atuação imediata, articulada e solidária;
- xii. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xiii. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

II. Médico Regulador:

- i. Avaliar diariamente toda a fila da regulação dos pacientes oriundos das unidades de atendimento;
- ii. Ser capaz de refletir a relação entre a oferta disponível e as necessidades demandadas;
- iii. Utilizar protocolos clínicos e de regulação;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- iv. Identificar, qualificar e classificar as solicitações oriundas de unidades de atendimento, julgar sua pertinência. Discernir sobre a urgência, a gravidade e o risco de todas as solicitações;
- v. Acompanhar evolução médica diária dos pacientes que permanecerem nas unidades de atendimento a fim de acelerar o processo regulatório;
- vi. Requisitar o envio de dados clínicos e exames complementares necessários ao caso do paciente;
- vii. Contatar e discutir a indicação dos procedimentos, consultas ou internações solicitadas à Central, junto aos profissionais das unidades solicitantes;
- viii. Solicitar à unidade de origem que, em caso de negativa de transferência por parte da família, seja anexado ao SER documento de próprio punho;
- ix. Transferir para a Central pertinente, os casos que não tiverem resolutividade na sua região, apresentando justificativa plausível;
- x. Acompanhar os mandados recebidos durante sua jornada buscando solução no a resolução do caso;
- xi. Solicitar ao CBMERJ a necessidade de remoção especializada, TIH;
- xii. Comunicar por escrito as trocas de plantão, períodos de afastamento para deliberação da Chefia imediata;
- xiii. Notificar à chefia imediata as intercorrências ocorridas durante o plantão;
- xiv. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética Médica, bem como toda a legislação correlata existente;
- xv. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

III. Enfermeiro Regulador

- i. Avaliar diariamente a fila da regulação dos pacientes oriundos das unidades de atendimento sob sua responsabilidade;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- ii. Utilizar protocolos clínicos e de regulação;
- iii. Acompanhar evolução médica diária dos pacientes que permanecerem nas unidades de atendimento a fim de acelerar o processo regulatório;
- iv. Analisar as filas de pacientes sob sua responsabilidade, priorizando os pacientes por gravidade, pendenciando solicitações incompletas;
- v. Requisitar o envio de dados clínicos e exames complementares necessários ao caso do paciente, conforme protocolo;
- vi. Solicitar a unidade de origem que, em caso de negativa de transferência por parte da família, seja anexado ao SER documento de próprio punho;
- vii. Acompanhar os mandados recebidos durante sua jornada buscando solução no a resolução do caso;
- viii. Regular as consultas e exames no escopo da sua central;
- ix. Transferir para a central pertinente os casos que não tiverem resolutividade na sua região;
- x. Comunicar por escrito as trocas de plantão, períodos de afastamento para deliberação da Chefia imediata;
- xi. Notificar a Supervisão do Plantão/sua chefia imediata as intercorrências ocorridas durante sua jornada;
- xii. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética de Enfermagem, bem como toda a legislação correlata existente;
- xiii. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

IV. Assistente Administrativo em Saúde:

- i. Monitorar a oferta de vagas ambulatoriais pelos prestadores;
- ii. Contatar as unidades executantes na busca ativa de vagas;
- iii. Enviar e acompanhar os e-mails referentes às solicitações de vagas;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- iv. Ler e filtrar os e-mails recebidos encaminhando a quem forem pertinentes;
- v. Atender as ligações telefônicas, fazendo a triagem de ligações;
- vi. Realizar contatos telefônicos sempre que solicitado;
- vii. Elaborar diferentes documentos durante o plantão (CI, ofícios, despachos);
- viii. Interpretar as informações contidas no SER para confecção das respostas aos mandados judiciais;
- ix. Cadastrar toda a entrada e saída dos diferentes documentos no SEI (Sistema de Eletrônico de Informação);
- x. Organizar o processo de trabalho, acompanhando as rotinas, e interagindo com a equipe;
- xi. Acompanhar a efetiva transferência do paciente após a modificação do *status* para “reservado” no SER.
- xii. Ligar para as unidades executantes cobrando a mudança de *status* de “aguardando confirmação de reserva” para “reservado”;
- xiii. Respeitar os preceitos constitucionais do País, a legislação do SUS, as leis do exercício profissional, o Código de Ética, bem como toda a legislação correlata existente;
- xiv. Manter a confidencialidade das informações recebidas no exercício da função.

V. Apoio à Regulação

V.I. Internação:

- i. Fazer ronda na unidade buscando identificar novas vagas;
- ii. Tomar ciência de todos os leitos vagos e informar a Central de Regulação Estadual (CER) através de boletim duas vezes ao dia, no horário das 10h e 18 h;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- iii. Sempre que houver leito vago e não houver autorização para ocupação por algum dos pacientes já direcionados ao NIR, isso deverá ser notificado à central por e-mail;
- iv. Atualizar diariamente os serviços disponíveis na unidade (Otorrinolaringologia, EDA, entre outros);
- v. Ser o agente facilitador entre a CER e o NIR da Unidade, cobrando deste a pronta resposta as solicitações encaminhadas via SER;
- vi. Notificar à Central qualquer intercorrência na unidade que interfira na transferência de pacientes;
- vii. Cobrar a adequada resposta aos pedidos de transferências que estejam pendenciados na unidade fazendo com que os processos de transferência de pacientes para outras unidades ocorram em menor tempo;
- viii. Acompanhar o tempo de permanência dos pacientes internados, identificando os casos que excedam o tempo de internação desejado, devido a pendências na realização de exames e/ou procedimentos;
- ix. Acompanhar e atuar junto à Central de Regulação nos casos de pacientes com mandado judicial na unidade;
- x. Orientar o corpo do hospital, sobre os fluxos regulatórios existentes a fim de viabilizar e aperfeiçoar o processo de trabalho;
- xi. Colaborar tecnicamente com dados de monitoramento e atualização de protocolos/fluxos;
- xii. Todas as ocorrências e demandas que surgiram durante o dia deverão ser pontuadas em relatório diário;
- xiii. Realizar relatório mensal para a Central de Regulação informando: todas as solicitações de transferência efetivamente recebidas, todas as solicitações recusadas e o motivo.

V.II. Ambulatorial:

- i. Cobrar a inserção da agenda ambulatorial na unidade com antecedência de 60 dias;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- ii. Cobrar o devido registro de comparecimento ou ausência do paciente nas consultas/exames agendados;
- iii. Monitoramento de oferta de vagas pelas unidades executantes, sinalizando alterações significativas a chefia imediata;
- iv. Análise das solicitações conforme protocolo do manual do solicitante.

VI. Atendente de Regulação

- i. Monitorar oferta de vagas pelos prestadores;
- ii. Verificar as vagas junto aos prestadores para abertura de agenda;
- iii. Identificar e resolver os problemas encontrados, garantindo a qualidade e agilidade no retorno das informações aos clientes;
- iv. Atuar junto à equipe multidisciplinar, oferecendo suporte administrativo;
- v. Preencher documentos, preparar relatórios, formulários, planilhas;
- vi. Acompanhar processos administrativos, cumprindo todos os procedimentos necessários referentes aos mesmos;
- vii. Alimentar sistemas eletrônicos e planilhas de controle, conforme padrão estabelecido e por orientação de cargos superiores, para agilizar os serviços de natureza administrativa;
- viii. Executar tarefas administrativas com a exigência de complexidade relacionada com o cargo;
- ix. Colaborar na produção de relatórios técnicos e administrativos e dados estatísticos quando necessário;
- x. Participar de reuniões convocadas pela Coordenação;
- xi. Executar outras atividades, respeitadas a competência do Setor e do profissional responsável;
- xii. Monitorar a entrada de novos pacientes através da confirmação dos dados cadastrais;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

- xiii. Informar ao regulador do recurso a necessidade de reagendamento em caso de impedimento de comparecimento informado pelo paciente para que não haja perda da consulta/exame/procedimento;
- xiv. Consultar o SER diariamente e verificar se houve por parte do executante o check-in do paciente no sistema, confirmando se o paciente compareceu ou não a consulta;
- xv. Informar a sua chefia imediata, qualquer intercorrência no processo de atendimento do paciente para a adoção de medidas cabíveis;
- xvi. Realizar demais atividades inerentes ao cargo.

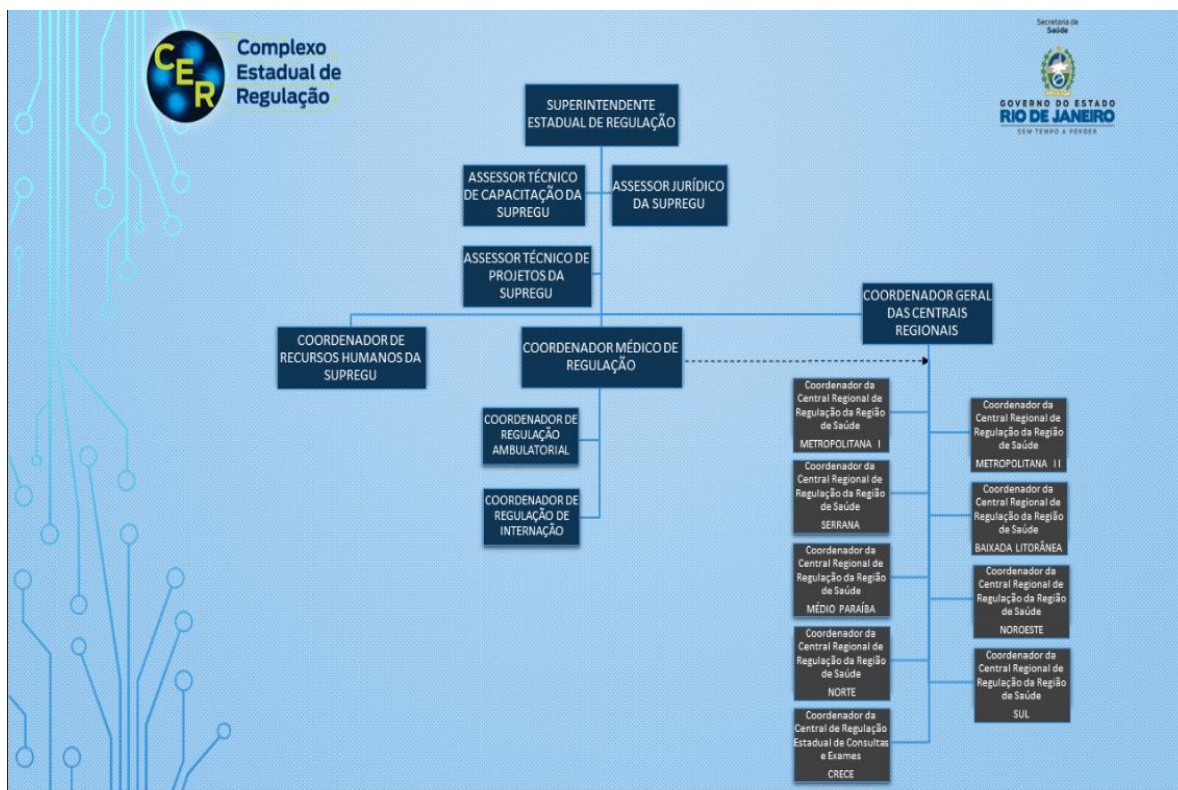
VII. Navegadores

- i. Realizar revisão administrativa dos pacientes já inseridos em fila através de tentativa de contato telefônico, identificando aqueles que ainda aguardam por atendimento;
- ii. Após três tentativas de contato com o paciente sem sucesso, em horários e dias diferentes, o navegador deverá registrar essa impossibilidade no SER, comunicando ao regulador responsável pelo recurso a necessidade de pendenciar esta solicitação;
- iii. Contatar o paciente nos pós consulta, inteirando-se do resultado da mesma, confirmando o atendimento na unidade executora ou não;
- iv. Agendar data para novo contato com o paciente mediante a informação recebida do mesmo;
- v. Informar a sua chefia imediata, qualquer intercorrência no processo de atendimento do paciente para a adoção de medidas cabíveis;
- vi. Orientar os pacientes durante o contato telefônico sobre dúvidas a respeito de novos exames e o fluxo a ser seguido durante o processo regulatório.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Atenção em Saúde
Superintendência de Regulação Estadual

Art. 16º - Organograma do Núcleo de Gestão do Complexo Estadual de Regulação:



Rio de Janeiro, 11 maio de 2026.

Atualizado/Revisado.