

## Relatório de Gestão nº 090/2021

### **1. Introdução**

Atendimento do Item “X – Indicadores de Acompanhamento e Avaliação da Qualidade” conforme Contrato de Gestão nº 090/2020. Visando a qualidade nos processos de trabalho, ações voltadas a unidade de saúde e consecução de objetivos da Secretaria Municipal de Saúde de Itapevi.

#### **1.1 Unidade Centro Integrado de Saúde - CIS**

Acompanhamento de Metas dos Médicos Especialistas de 01 a 30 de maio, totalizando 22 dias úteis.

Tal acompanhamento é realizado semanalmente, conforme as tabelas abaixo, e são avaliados os seguintes pontos:

- Médicos IBJ;
- Nº de Consultas agendadas;
- Nº de Consultas realizadas;
- Taxa de Absenteísmo de consultas;
- Índice de perda primária;
- % da meta pactuada atingida;
- Nº de exames agendados;
- Nº de exames realizados;
- Taxa de Absenteísmo de exames;
- Índice de perda primária de exames;
- Análise de atendimentos IBJ;
- Média diária de atendimento;
- Planos de ações;
- Considerações finais.

Foi estipulado uma média semanal de nº de consultas baseadas na meta descrita em Edital. Porém, devemos considerar a quantidade de dias uteis no mês de março.

A proporção do agendamento entre 1ª Consulta e Retornos estão baseadas na fila de Espera de cada respectiva especialidade.

## 2.0 Atendimentos de especialistas

### Evolução dos Atendimentos dos Especialistas do IBJ em maio de -2022.

A tabela abaixo representa as metas acordadas em edital, a quantidade de atendimentos agendados, o quantitativo de consultas realizadas; e as vagas pendentes, termo que engloba o índice de absenteísmo e ou o índice de perda primária, ambos representados em gráficos.

### META DE PRODUÇÃO MENSAL CIS ITAPEVI MAIO

<u>Especialidades</u>	<u>IBJ / Prefeitura</u>	<u>Metas</u>	<u>Agendados</u>	<u>Realizados</u>	<u>Pendentes</u>
Cardiologia Adulto	IBJ	150	149	112	1
Cardiologia Infantil	IBJ	50	50	22	6
Serviço Social	IBJ	Livre Demanda	147	145	-
Dermatologia	IBJ	640	612	360	28
Endocrinologia Adulto	IBJ	230	303	215	-73
Neurologia Adulto	IBJ	480	647	491	-167
Neurologia Infantil	IBJ	200	242	216	-42
Pneumologia Adulto	IBJ	250	223	149	27
Reumatologia	IBJ	48	47	41	1
Infectologia Infantil	IBJ	50	38	26	12
<b>Nutricionista</b>	IBJ	Livre Demanda	516	353	-
Urologia	IBJ	50	57	33	7
Gastroenterologia	IBJ	50	101	74	-51
Ginecologia/Obstetrícia	IBJ	240	217	159	23
Ginecologia/Obstetrícia (Unidade externa)	IBJ	560	46	46	514
Oftalmologia	IBJ	500	514	387	14
Psiquiatria (Unidade externa)	IBJ	1000	967	967	33
Nefrologia	IBJ	60	59	38	1
Nefrologia infantil	IBJ	20	46	21	-26
Coloproctologia	IBJ	50	79	58	29

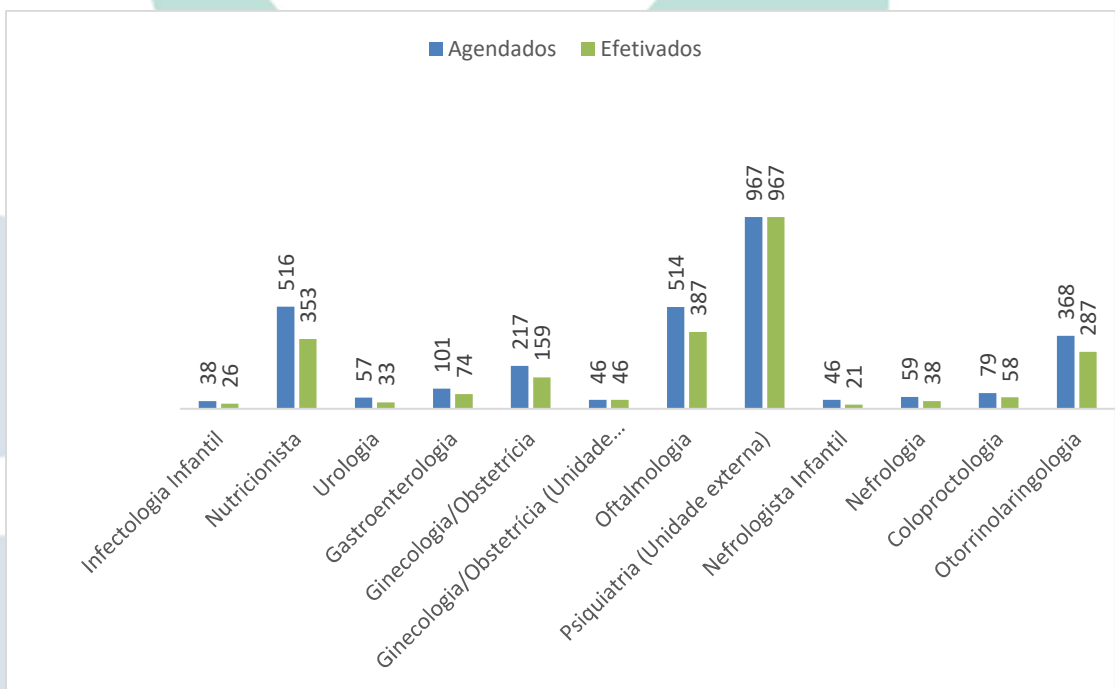
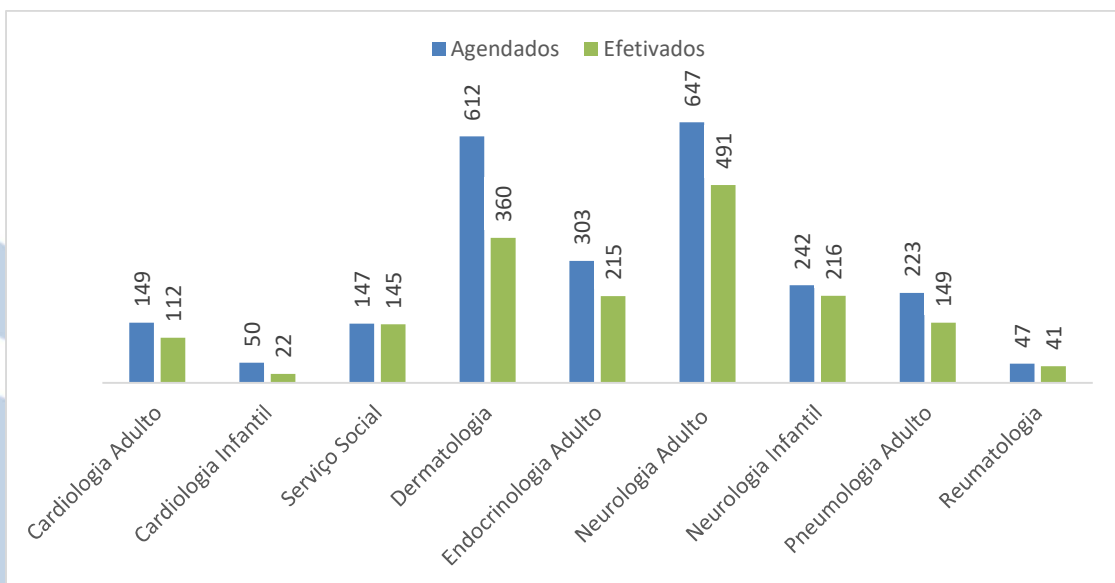
Otorrinolaringologia	IBJ	290	368	287	78
----------------------	-----	-----	-----	-----	----

O Gráfico abaixo ilustrativo exemplifica o número de atendimentos esperados de especialidades médica IBJ no mês de maio, levando em consideração a quantidade de dias úteis.

No gráfico constam duas legendas, a cor azul representa a quantidade de consultas agendadas e na cor verde os pacientes que compareceram à unidade.

O termo efetivado significa a presença do munícipe na unidade, realizada pela recepção em sistema.

### PRODUÇÃO MÉDICA – maio 2022:



### Evolução de maio, atendimento de 1º consulta, retornos e faltas.

PROFISSIONAIS CIS			PRODUÇÃO MAIO					
PROFISSIONAIS IBJ	ESPECIALIDADE	OBS	RETORNO			1ª CONSULTA		
			AGENDADOS	REALIZADOS	FALTAS	AGENDADOS	REALIZADOS	FALTAS
ALICE TUANNE REZENDE MARQUES	MÉDICO DERMATOLOGISTA	IBJ	162	124	38	80	49	31
CRISTIANE OBIDE OLIVEIRA	MÉDICO NEFROLOGISTA INF	IBJ	11	6	5	0	0	0
DANNIEL FRADE SAID	MÉDICO UROLOGISTA	IBJ	42	29	13	10	4	6
DEBORA NEVES COSTA JOI	MÉDICO OTORRINOLARINGOLOGISTA	JIB	187	147	40	182	140	42
DENISE QUINTA REIS	MÉDICO PNEUMOLOGISTA	IBJ	82	58	24	121	88	33
DIEGO MARTIN AZAMBUJA	MÉDICA GINECOLOGISTA E OBSTETRA	IBJ	42	35	7	0	0	0
EDMILSON ROCHA DE LIMA FILHO	MEDICO NEFROLOGISTA	IBJ	20	13	7	39	25	14
FABIANE BERRUEZO BARBOSA	MÉDICO CARDIOLOGISTA	IBJ	20	10	10	30	12	18
GIOVANI MOECKEL CARVALHO	MÉDICO COLOPROCTOLOGISTA	IBJ	20	15	5	61	43	18
GIOVANI MOECKEL CARVALHO	MÉDICO GASTROENTEROLOGISTA	IBJ	101	74	27	0	0	0
ISABELLE SUEMI MITIDIERO	MÉDICO ENDOCRINOLOGISTA	IBJ	303	215	88	0	0	0
JEANNE DAYSE MATIAS	MÉDICA OFTALMOLOGISTA	IBJ	180	144	36	336	243	93
JOAO CARLOS DA SILVA NOGUEIRA	NUTRICIONISTA	IBJ	516	353	163	0	0	0
JULIANA IWAMOTO	MÉDICO REUMATOLOGISTA	IBJ	306	200	106	46	34	12
LARISSA ARAUJO DE SOUZA	MÉDICA GINECOLOGISTA E OBSTETRA	IBJ	59	31	28	0	0	0
LETICIA DA SILVA CRUZ	MÉDICO DERMATOLOGISTA	IBJ	53	37	16	20	14	6
LUCAS DE MATOS BALMANT BERBERT	MÉDICO NEUROLOGISTA	IBJ	129	113	16	106	96	10
LUCIANA VITTURI VIANA	MÉDICO DERMATOLOGISTA	IBJ	74	26	48	46	13	33
MARCELO EDUARDO SETTE DOS SANTOS	MÉDICO NEUROLOGISTA	IBJ	136	115	21	49	37	12
MARCOS VINICIUS OLIVEIRA MARQUES	MÉDICO NEUROLOGISTA	IBJ	224	150	74	40	24	16
RAFAEL ARAUJO RIBEIRO	MÉDICO CARDIOLOGISTA	IBJ	129	96	33	20	16	4
ROGÉRIO TABEL DE OLIVEIRA	MÉDICA GINECOLOGISTA E OBSTETRA	IBJ	131	114	17	20	16	4
SERGIO ERNESTO COSTA GONCALVES	MÉDICO INFECTOLOGISTA	IBJ	49	37	12	0	0	0
THIAGO ABRAHAO DE OLIVEIRA	MÉDICO NEUROLOGISTA	IBJ	38	26	12	0	0	0
TUILA CAMPOS DE SOUZA	MÉDICO DERMATOLOGISTA	IBJ	117	62	55	60	35	25
<b>TOTAL:</b>			<b>3131</b>	<b>2230</b>	<b>901</b>	<b>1266</b>	<b>889</b>	<b>377</b>

A tabela exemplifica somente os profissionais médicos do Instituto Bom Jesus. O índice de absenteísmo inclui faltas de pacientes via SMS e do CIS.

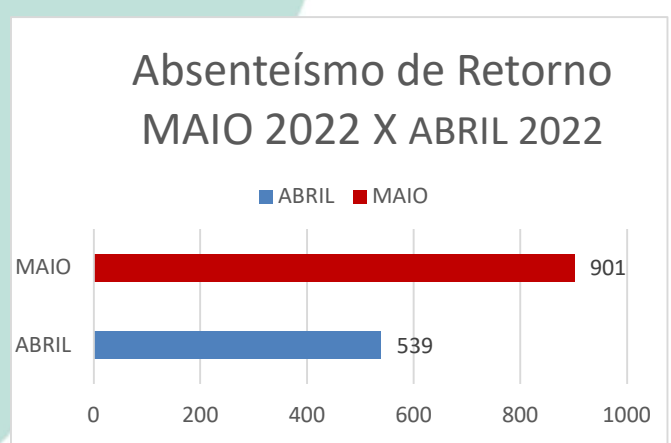
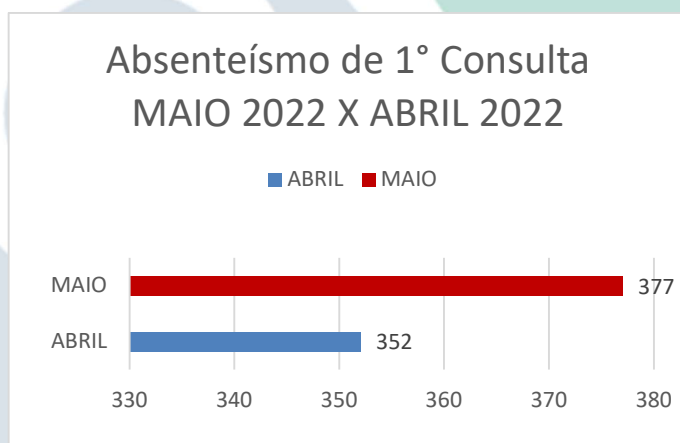
### Absenteísmo

No mês de maio o absenteísmo das primeiras consultas médicas, e retornos de especialistas do IBJ totalizaram em 1278 faltas, conforme o gráfico abaixo representa.



O gráfico acima demonstra o percentual de absenteísmo, sendo representados por primeira consulta na cor azul 29%, e retorno pela cor vermelha 71%, e conclui-se que, o índice de faltas de primeira consulta foi menor comparado com o de retorno no mês de maio -2022.

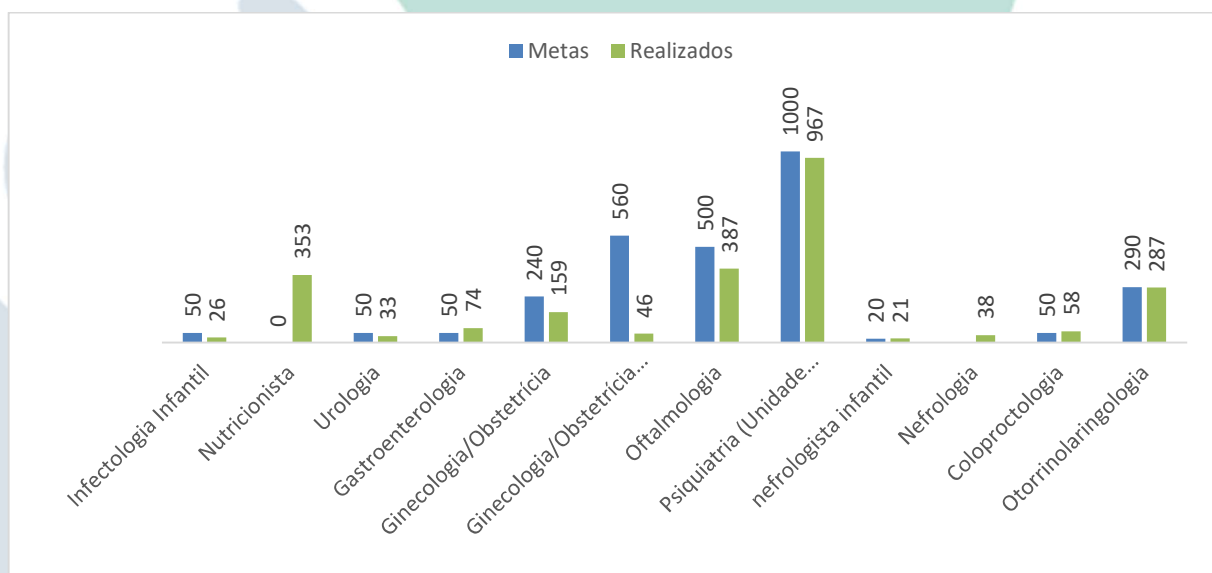
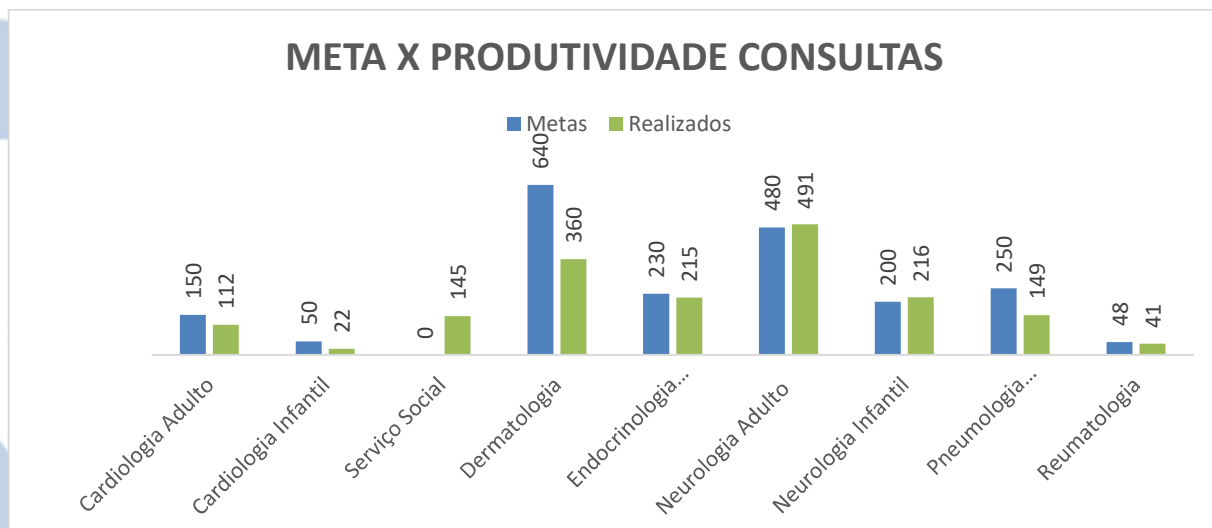
Abaixo, o comparativo do índice de absenteísmo de primeira consulta e de retorno do mês de maio 2022 comparado com o mês de abril de 2022.



O absenteísmo de primeira consulta no mês de maio de 2022 foi maior comparado com o mês de abril de 2022, com um aumento de 25 faltas; e o índice de absenteísmo de retorno do mês de maio de 2022 foi maior comparado com o mês de abril de 2022, com o aumento de 362 faltas.

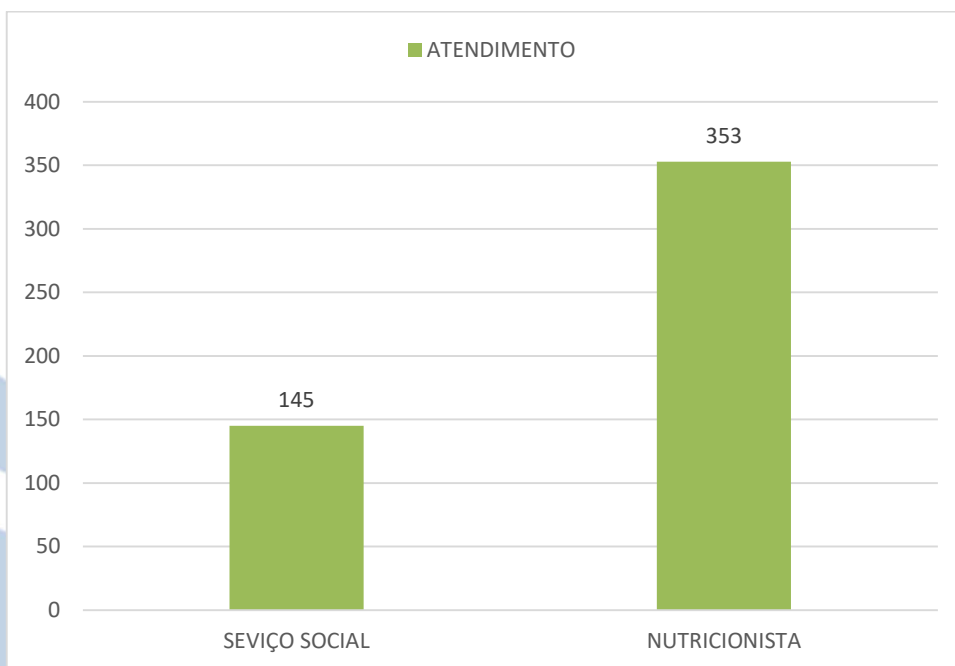
### Meta X Produtividade

A relação Meta X Produtividade Mensal dos especialistas IBJ, onde, foram atualizadas e reanalisadas conforme ao número de dias úteis disponíveis no mês de avaliação. Ou seja, a meta estipulada de 5150 consultas mês estão para 22 dias úteis no mês, logo, caso tenhamos feriado ou ponto facultativo, essa meta é recalculada. Respeitando o número de pacientes por atendimento preconizados pelo Ministério da Saúde e o distanciamento social devido ao COVID-19 a produtividade é demonstrada em forma de gráfico a baixo.



As colunas em azul representam as metas mensais, as colunas em verde representam a quantidade de atendimentos realizados.

As especialidades assistenciais nutrição e serviço social se enquadram em “Consulta Médica”, porém são consultas assistenciais e não possuem meta estipulada, atendendo a “demanda livre”.



O gráfico acima representa a quantidade de atendimentos das consultas assistenciais: nutrição totalizando 353 atendimentos no mês; e serviço social 145 atendimentos mês.

### **Perda primária**

Acompanhamento do desperdício das consultas médicas dos especialistas do IBJ. A perda primária de atendimentos é o quantitativo de consultas por especialistas que não foram agendadas conforme a porcentagem de atendimentos estabelecidos, levando em consideração a porcentagem de liberação de vagas entre SMS e CIS.

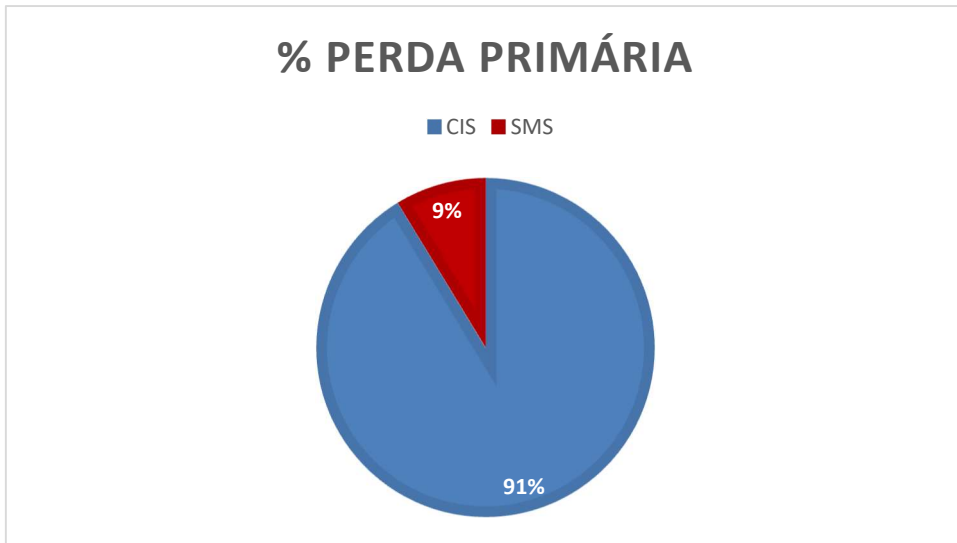
O índice de perda primária de consultas pelo CIS se deu devido à baixa demanda de consultas das especialidades.

A tabela abaixo descreve a quantidade de vagas de perda primária no CIS no mês de maio 2022.

<b>% DE PERDA PRIMÁRIA - CONSULTAS IBJ</b>			
<b>PROFISSIONAIS IBJ</b>	<b>ESPECIALIDADE</b>	<b>RETORNO (CIS)</b>	<b>REGULAÇÃO SMS</b>
ALICE TUANNE REZENDE MARQUES	MÉDICO DERMATOLOGISTA	0	0
CRISTIANE OBIDE OLIVEIRA	MÉDICO NEFROLOGISTA INF	1	0
DANNIEL FRADE SAID	MÉDICO UROLOGISTA	0	0
DEBORA NEVES COSTA JOI	MÉDICO OTORRINOLARINGOLOGISTA	0	3
DENISE QUINTA REIS	MÉDICO PNEUMOLOGISTA	0	0
DIEGO MARTIN AZAMBUJA JAIME	MÉDICO GINECOLOGISTA E OBSTETRA	16	0
EDMILSON ROCHA DE LIMA FILHO	MÉDICO NEFROLOGISTA	0	1
FABIANE BERRUEZO BARBOSA	MÉDICO CARDIOLOGISTA	0	0
GIOVANI MOECKEL CARVALHO	MÉDICO GASTROENTEROLOGISTA	0	0
GIOVANI MOECKEL CARVALHO	MÉDICO COLOPROCTOLOGISTA	0	0
ISABELLE SUEMI TUYAMA MITIDIERO	MÉDICO ENDOCRINOLOGISTA E METABOLOGISTA	0	0
JEANNE DAYSE DE MEDEIROS MATIAIS	MÉDICO OFTALMOLOGISTA	0	0
JOAO CARLOS DA SILVA NOGUEIRA	NUTRICIONISTA	0	0
JULIANA IWAMOTO	MÉDICO REUMATOLOGISTA	0	0
LARISSA ARAUJO DE SOUZA	MÉDICO GINECOLOGISTA E OBSTETRA	0	0
LETICIA DA SILVA CRUZ	MÉDICO DERMATOLOGISTA	7	0
LUCAS DE MATOS BALMANT BERBERT	MÉDICO NEUROLOGISTA	0	0
LUCIANA VITTURI VIANA	MÉDICO DERMATOLOGISTA	0	0
MARCELO EDUARDO SETTE DOS SANTOS	MÉDICO NEUROLOGISTA	0	0
MARCOS VINICIUS OLIVEIRA MARQUES	MÉDICO NEUROLOGISTA	0	0
RAFAEL ARAUJO RIBEIRO	MÉDICO CARDIOLOGISTA	1	0
ROGÉRIO TABET DE OLIVEIRA	MÉDICO GINECOLOGISTA E OBSTETRA	7	0
SERGIO ERNESTO COSTA GONCALVES	MÉDICO INFECTOLOGISTA	10	0
THIAGO ABRAHAO DE OLIVEIRA	MÉDICO NEUROLOGISTA	0	0
TUILA CAMPOS DE SOUZA	MÉDICO DERMATOLOGISTA	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>42</b>	<b>4</b>

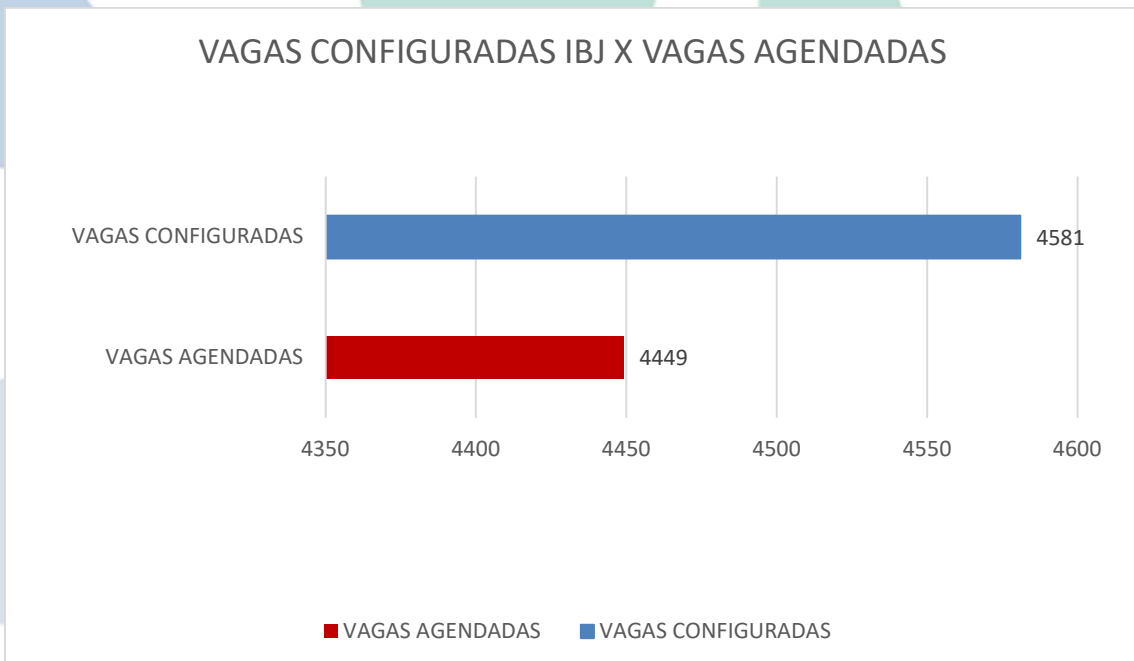
Abaixo, gráfico representando na cor azul, o percentual de perda primária e a quantidade sob responsabilidade do Centro Integrado de Saúde.





De 46 perdas, 91% foram sob responsabilidade do Centro Integrado de Saúde (CIS), totalizando 42 perdas.

#### Evolução de maio: Quantidade de vagas configuradas para profissionais IBJ e a quantidade de agendamentos



Os agendamentos foram realizados na Regulação Interna da unidade ambulatorial. De 4.449 vagas configuradas para os profissionais IBJ sob responsabilidade do CIS em sistema, houve agendamento de 4.581 vaga

### **3.0 Exames/procedimentos**

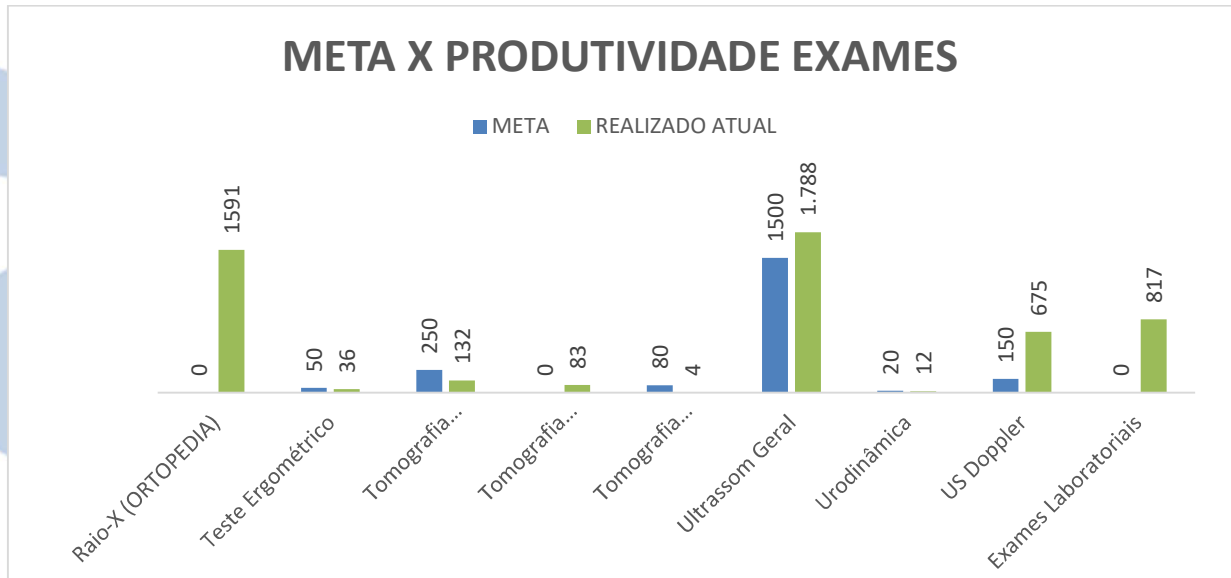
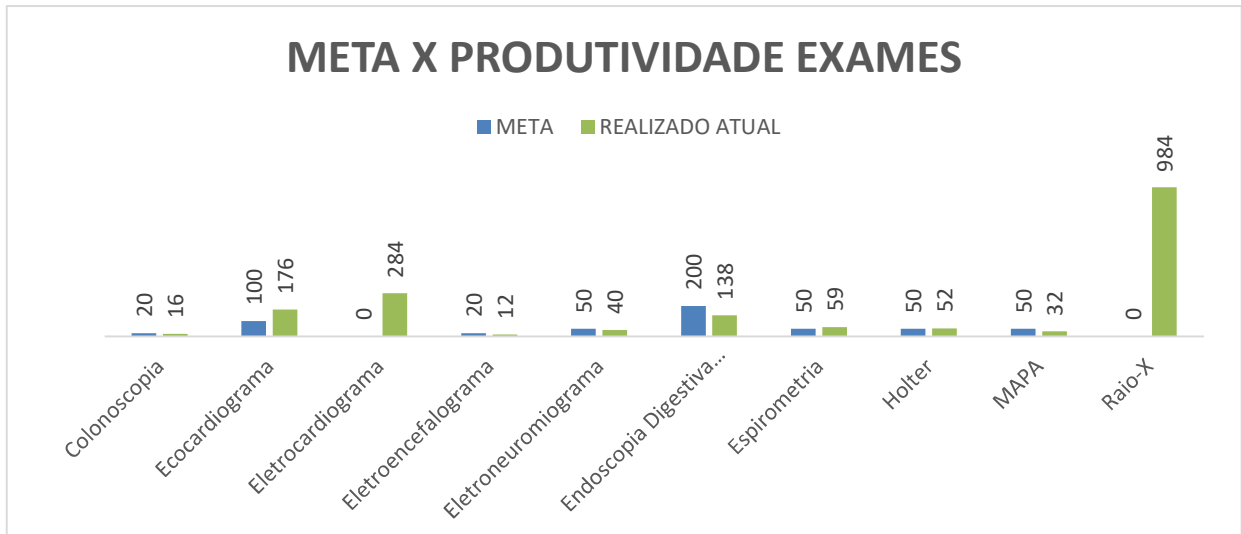
Estudo Comparativo total de exames.

<b>EXAME</b>	<b>META</b>	<b>REALIZADO ATUAL</b>
Colonoscopia	20	16
Ecocardiograma	100	176
Eletrocardiograma	Livre Demanda	284
Eletroencefalograma	20	12
Eletroneuromiograma	50	40
Endoscopia Digestiva Alta	200	138
Espirometria	50	59
Holter	50	52
MAPA	50	32
Raio-X	Livre Demanda	984
Raio-X (ORTOPEDIA)	Livre Demanda	1.591
Teste Ergométrico	50	36
Tomografia (Ambulatorial)	250	132
Tomografia (Ambulatorial) ORTOPEDIA	Livre Demanda	83
Tomografia (Urgência e Emergência)	80	04
Ultrassom Geral	1500	1.788
Urodinâmica	20	12
US Doppler	150	675
<b>Exames Laboratoriais</b>	Livre Demanda	817

A tabela acima exemplifica a meta mensal dos exames estipulada em contrato e a quantidade de exames realizados no Centro Integrado de Saúde.

#### **Meta X Produtividades nos exames**

A meta x produtividades dos exames para melhor compreensão, também são demonstrados através de gráficos ilustrativos.



Os gráficos acima exemplificam as metas mensais estipuladas em edital (na cor azul); e o quantitativo de exames realizados na cor verde.

Raio X, eletrocardiograma (ECG), exames laboratoriais e tomografia de ambulatorial de ortopedia, estão descritos somente na cor verde (realizados) por não possuírem uma meta estipulada, considerados como “demanda livre”.

Em maio de 2022, ultrapassamos as metas de ecocardiograma, espirometria, HOLTER, USG Geral, USG Doppler, e realizamos 817 exames laboratoriais, 984 Radiografia sendo pacientes do CIS e UBS e 1591 de ortopedia.

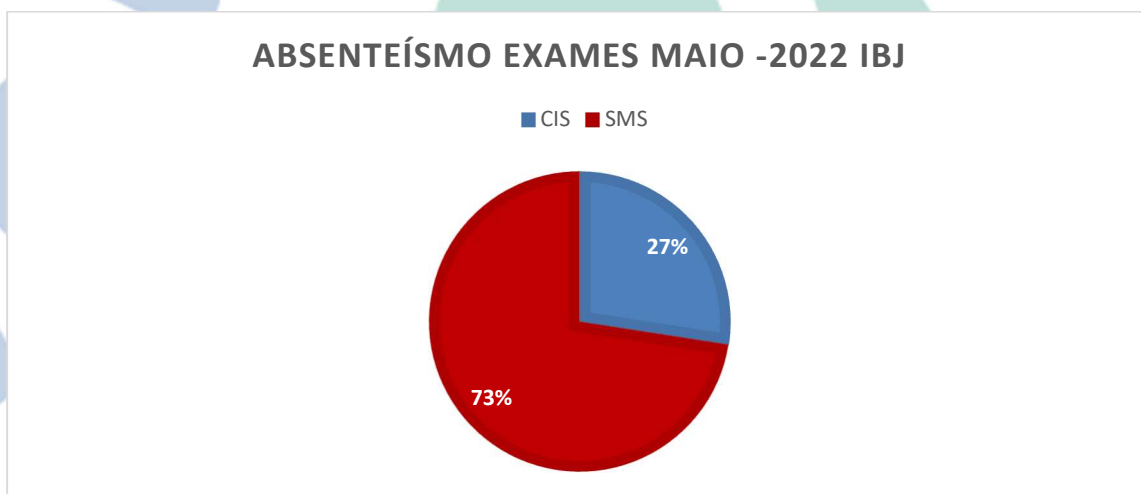
Eletroneuromiografia é um exame com a metodologia de contagem alternativa, 13 pacientes foram atendidos computando um total de 40 membros (superiores e inferiores).

A meta estipulada de eletroencefalograma sem sedação é de 20 exames mensais, mas devido a não realização de eletroencefalograma com sedação, nos baseamos em uma meta mensal de 50 exames sem sedação.

O baixo índice de exames realizados em Endoscopia Digestiva Alta se deu devido ao percentual de absenteísmo e ao índice de pacientes com alterações significativas de sinais vitais e ou problemas cardíacos. Os pacientes impossibilitados de realizar os exames foram encaminhados ao cardiologista para avaliação, e os pacientes em que não conseguiram se estabilizar, foram reagendados.

### **Absenteísmo**

O índice de absenteísmo analisa a quantidade total de faltas existentes da unidade, e inclui números pertencentes aos munícipes do CIS, e dos munícipes via SMS. Os números são demonstrados separadamente e identificados conforme podemos analisar abaixo.



O gráfico acima demonstra o percentual de absenteísmo de exames realizados no CIS. De 1021 faltas representado por 27,42%; 280 faltas foram de responsabilidade do CIS correspondendo a 27% na cor azul; e conclui-se que, o índice de absenteísmo de exames sob responsabilidade do CIS em maio foi menor comparado com o índice de pacientes via regulação SMS.

## Perda primária

Evolução de maio: quantidade de perda primária de exames no mês de maio de 2022 sob responsabilidade do Centro Integrado de Saúde.

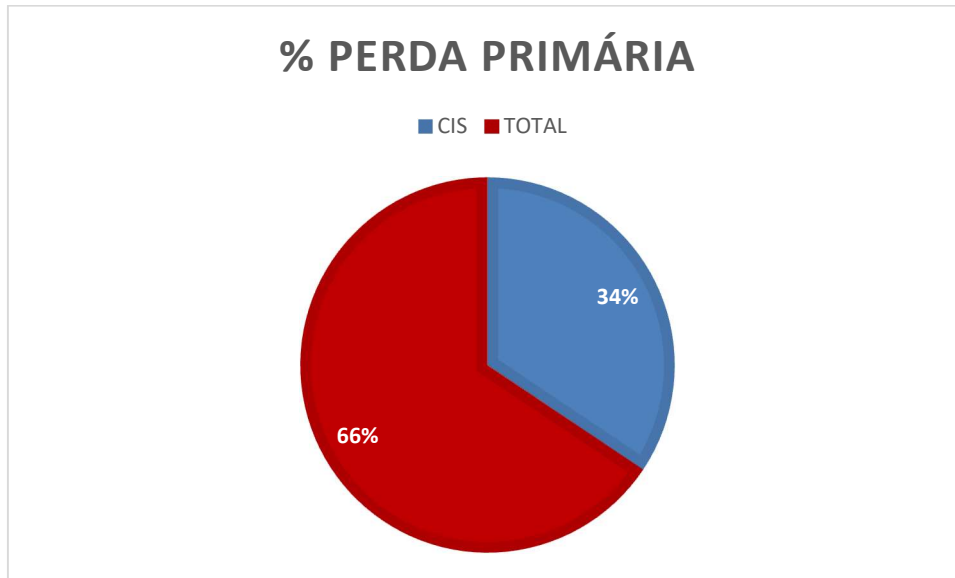
<b>% DE PERDA PRIMÁRIA – MARÇO 2022.</b>	
<b>EXAMES IBJ</b>	<b>RETORNO (CIS)</b>
ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA	0
COLONOSCOPIA	0
ECOCARDIOGRAMA	0
MAPA	0
HOLTER	0
ESPIROMETRIA	0
TESTE ERGOMÉTRICO	0
<b>ELETROCARDIOGRAMA</b>	<b>Demanda livre</b>
ELETROENCEFALOGRAMA	61
ELETRONEUROMIOGRAFIA	0
URODINÂMICA	0
ULTRASSOM GERAL e DOPPLER	37
<b>RAIO X</b>	<b>Demanda livre</b>
TOMOGRAFIA AMBULATORIAL	<b>Observação</b>
TOMOGRAFIA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	<b>Observação</b>
<b>EXAMES LABORATORIAIS</b>	<b>03 - Demanda livre</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>98</b>

O total de perda primária no mês de maio de 2022 totalizou em 187 perdas resultando em 52,40%; e o quantitativo de perda primária sob responsabilidade do CIS resultou em 98 perdas.

Não houve perda primária no CIS em: colonoscopia, endoscopia, ecocardiograma, MAPA, HOLTER, espirometria, teste ergométrico eletroneuromiografia e urodinâmica.

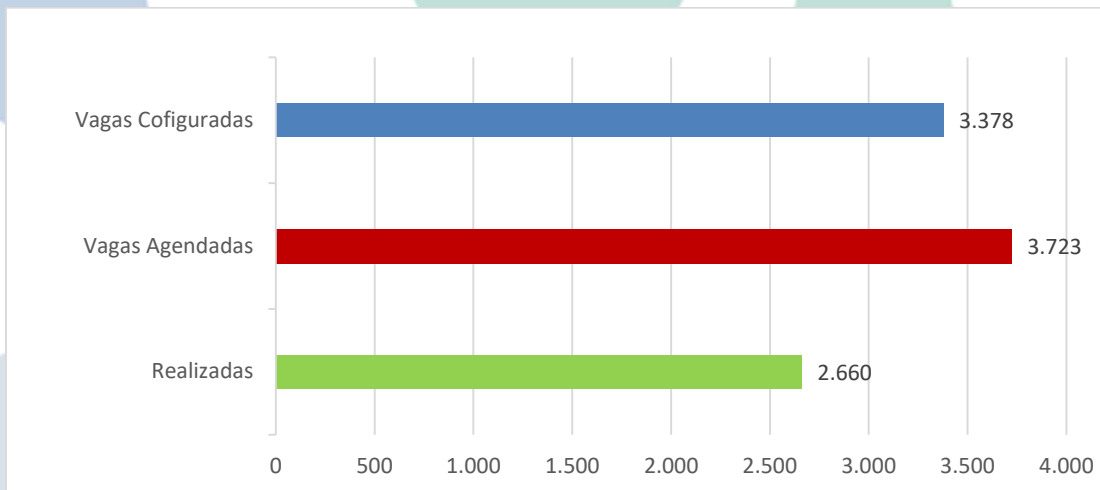
**Observação:** Não foi possível expor os indicadores de Tomografia ambulatorial e urgência/emergência e Raio X no relatório assistencial, pois o sistema Saúde Simples impossibilita a geração de relatório dos exames.

Abaixo, gráfico representando na cor vermelha, o percentual de perda primária e a quantidade de perda sob responsabilidade do Centro Integrado de Saúde na cor azul.



Na cor azul o valor representativo de perda primária do CIS de 187 perdas, 34% foram de responsabilidade do CIS.

**Evolução de maio: Quantidade de vagas configuradas x quantidade de vagas agendadas.**



Os agendamentos foram realizados na Regulação Interna da unidade ambulatorial. De 1.094 vagas configurados em sistema sob responsabilidade do CIS, foram agendadas 1.447 vagas.

**Observação:** Não foi possível expor os indicadores de Tomografia ambulatorial e urgência/emergência; e Raio X no relatório assistencial, pois o sistema Saúde Simples impossibilita a geração de relatório do exame.

## Considerações finais

A assistência prestada nas unidades sob gestão do Instituto Bom Jesus no município de Itapevi SP assegura os direitos do usuário conforme os princípios do SUS, sendo eles: equidade, integralidade e universalidade. A gestão é dotada de requisitos para preservar o atendimento humanizado, a integridade do paciente, a sua segurança, o bem estar, o diagnóstico, a terapêutica e no processo saúde doença.

O IBJ trabalha em conformidade com as exigências de órgãos como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), através dos critérios da Comissão da Secretaria Municipal de Saúde, e pelas orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS).

Após o decreto da pandemia da COVID 19 pela OMS em abril de 2020, foram implantadas medidas rígidas, estratégias inovadoras e um cuidado totalmente diversificado em prol da saúde dos usuários e de todos os colaboradores frente ao cenário pandêmico da qual estamos vivenciando.

Sendo assim, através de todos os dados descritos neste relatório, o Instituto Bom Jesus se esforça para atender a todas as pautas levantadas em contrato de gestão 090/2021 em relação a assistência prestada ao paciente, seja com recursos, tecnologia, com mão de obra para a prestação da assistência, ao cumprimento de metas e indicadores descritas em edital, com um único intuito; garantir o direito de saúde a todos.

*Ao que diz respeito a consultas:* É de livre demanda as consultas assistenciais, denominadas como consultas médicas: Nutricionista e assistente social. Em abril foram realizados 353 atendimentos de nutrição, e 145 de serviço social.

As Especialidades Médicas: Ginecologista/Obstetrícia e Psiquiatria são especialidades que prestam atendimentos externos, em outras unidades, e estão demonstradas no gráfico de meta x produtividade de consultas.

Os atendimentos destinados a especialidade de Proctologia iniciaram no dia 15/09/2021 no Centro Integrado de Saúde, os atendimentos de Nefrologia no dia 06/12/2021 e de Nefrologia pediátrica no dia 10/05/2022.

Em relação as metas mensais de consultas, as colunas descritas como “pendentes” indicam o absenteísmo e ou a perda primária e representam as vagas em desperdiçadas, visto que, as demandas das seguintes especialidades do CIS estão baixas: Infectologista infantil, Mastologista, Vascular.

O absenteísmo de primeira consulta no mês de maio de 2022 foi maior comparado com o mês de abril de 2022, com aumento de 25 faltas; e o índice de absenteísmo de retorno do mês de maio de 2022 foi maior comparado com o mês de abril de 2022, com aumento de 362 faltas.

Ao que diz respeito a exames: é de livre demanda a realização dos exames de Raio X, ECG, e Exames laboratoriais. Não foi estipulado meta em edital para tais exames. Em abril foram realizados 817 exames laboratoriais de segunda a sexta-feira das 07:00h as 09:00h; 284 exames de Eletrocardiograma com e sem laudo e 2575 Raio X ambulatorial e de ortopedia do dia 01/05/2022 ao dia 31/05/2022.

O baixo índice de exames realizados em Endoscopia Digestiva Alta e Colonoscopia se deu devido ao percentual de absenteísmo e ao índice de pacientes com alterações significativas de sinais vitais e ou problemas cardíacos. Os pacientes impossibilitados de realizar os exames foram encaminhados ao cardiologista para avaliação, e os pacientes em que não conseguiram se estabilizar, foram reagendados. Houve pacientes que não realizaram o preparo, houve caso isolado de ausência de jejum e dispensa de paciente gestante.

Como justificado anteriormente, não realizamos o exame de Eletroencefalograma com sedação. Para a realização desse exame precisaríamos dispor de uma sala de emergência individual, um médico anestesista plantonista, e uma ambulância para transferência. Em contrapartida, nos baseamos por uma meta de 50 exames sem sedação ao mês, o que difere do acordo em edital, e conforme tabela de exames, em maio realizamos 12 exames de Eletroencefalograma sem sedação como uma forma de compensação pela não realização do exame de Eletroencefalograma com sedação.



Os relatórios de tomografia ambulatorial e urgência/emergência; e RAIO X não são disponibilizados pela empresa OM30 até o prezado momento. Na emissão dos relatórios, os exames de Tomografia e Raio X estão englobados no termo: exames de radiografia.

### **3.0 ANEXO (S):**

- **ATENDIMENTOS PRESTADOS NO CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE**

A partir do dia 23/08/21, devido a nova metodologia de agendamento por sistema de exames e consultas, sendo primeira consulta e retorno, passamos a atender pacientes na unidade sem a apresentação de guias de encaminhamento ou SADT.

A ausência de guias, gerou atrasos significativos em consultas e em exames, visto que, houve pacientes que compareceram à unidade com dúvidas sobre os respectivos atendimentos.

Do dia 01/05/2022 ao dia 31/05/2022 foram realizados em média 142 atendimentos na unidade ambulatorial sem guia de encaminhamento ou SADT.

---

Instituto Bom Jesus – IBJ

Eliane Barboza Felício

Gerente Administrativo.