



Relatório de Atividades

Convênio n.º 01483/2020 - Santos

Hospital Guilherme Álvaro

Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos



Secretaria da Saúde

Agosto

2022





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



GOVERNADOR

João Doria

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Jean Carlo Gorinchteyn

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Sirlene Dias Coelho

SUPERVISOR TÉCNICA DE SAÚDE

Luciana Cardoso

GERENTE TÉCNICO REGIONAL

Thalita Ruiz Lemos da Rocha





SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020	5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	5
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	6
4. FORÇA DE TRABALHO	6
4.1 Dimensionamento CLT	6
4.2 Relação nominal de Profissionais	6
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	8
4.3.1 Absenteísmo	8
4.3.2 Turnover	8
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	9
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	9
5.1. Serviço de Verificação de Óbitos	9
5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia	9
5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica	10
5.2.1 Biópsias de Congelação	10
5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos	10
5.2.3 Tempo Médio para Entrega dos Laudos	13
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	14
6.1 Satisfação do Usuário	14
6.1.1 Avaliação do Atendimento	14
6.1.2 Avaliação do Serviço	15
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	15
6.1.4 Manifestações	16
6.2 Satisfação do usuário cirurgião	17
6.2.1 Avaliação do Atendimento	17





1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;





- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020

O referido convênio tem por objetivo o gerenciamento técnico/administrativo do Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro (HGA) em Santos. As atividades a serem desenvolvidas são: esclarecimento da causa de óbito, detecção e investigação de qualquer agravo suspeito ou confirmado de doença de notificação compulsória atendido no hospital ou nos municípios de referência para esse SVO, na abrangência da DRS-IV, bem como ações necessárias para a realização das biópsias de congelação (BC), dos exames de anatomia patológica (AP) e citologia (CO) que visam o esclarecimento diagnóstico dos pacientes internados no HGA.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no SVO são monitoradas por sistema de informática Target e planilhas em excel para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.





3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no Serviço de Anatomia Patológica, Imuno-histoquímica e Verificação de Óbitos no período de **01 a 31 de agosto de 2022.**

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento CLT

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	4	4	√
Equipe Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	2	2	√
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	1	1	√
	Auxiliar de Necropsia (36h)	2	2	V
Equipe Necropsias	Auxiliar de Necropsia (36h) - noturno	3	3	√
	Técnico de Necropsia (36h)	3	3	V
	Técnico de Microscopia (30h)	1	1	V
Equipe	Técnico de Macroscopia (40h)	2	2	V
Biópsias/Exames	Técnico de Microscopia (40h)	1	1	√
	Técnico de Histologia (40h)	1	1	V
	Total	20	20	V

Mediante aos quadros acima, verificamos que 100% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.





4.2 Relação nominal de Profissionais

Cargo	Colaborador
	01 (D). Isabela Cristina de Oliveira Ventura
	02 (D). Claudia Andressa Lyra Lucas
Auxiliar Técnico Administrativo	03 (D). Larissa Dos Santos Ferreira
(36h)	04 (D). Elizelma Oliveira dos Santos
	06 (N). Hugo Garcia Gomes
	07 (N). Edson Fabrício da Silva
Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (M/T). Rafaela de Paula Paulo
	01 (N). Daiane De Cassia Sundfeld
	02 (N). Edivaldo Souza Teles
Auxiliar de Necropsia (36h)	03 (D). Fernanda Marinho
	04 (D). Gabriel Oliveira Silverio
	05 (N). Agnaldo Preter Ledesma
Técnico de Histologia (40h)	01 (M/T). Tamires Correa da Silva
Támico do Magressania (40h)	01 (M/T). Assucena Marques Rodrigues Xavier
Técnico de Macroscopia (40h)	02 (M/T). Tatiana Barbosa Bazilio
Técnico de Microscopia (30h)	01 (T). Marcelo Silva Oliveira
Técnico de Microscopia (40h)	01 (M/T). Alexandre Bispo De Oliveira
	01 (D). Cleber Torrisso
Técnico de Necropsia (36h)	02 (D). Marcelo Silva Franco Lemes
	03 (D). Ricardo Penny

Legenda: (D) - Diurno; (N) - Noturno; (M/T) - Manhã e Tarde; N/A - Não se aplica.





4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo

Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/07/2022 à 10/08/2022), nenhuma ausência foi identificada.

4.3.2 Turnover

Análise crítica: Durante o mês de referência nenhum processo admissional/demissional foi realizado.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência não houve registro de acidente de trabalho. Permanecemos acompanhando e fiscalizando as rotinas para verificação e constatação do cumprimento correto de todos os protocolos norteadores de segurança individual, além da distribuição dos equipamentos de proteção individual para cada membro da equipe de colaboradores, de acordo com a singularidade dos níveis de exposição aos riscos em cada setor e/ou atividade.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

Os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas no Serviço de Anatomia Patológica e Verificação de Óbitos do Hospital Guilherme Álvaro que ocorreram no período avaliado.

5.1. Serviço de Verificação de Óbitos

5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necrópsia

Indicador	Meta	Resultado
Realização das necropsias e entrega dos seus devidos laudos em até 48h da recepção do corpo pelo plantão administrativo do SVO	≤ 48 horas	10:23:00





No mês vigente foram realizadas **154 necropsias** com liberação dentro do prazo de 48hs. Para os casos suspeitos de Covid, nossa rotina é aplicar o questionário de autópsia verbal ao familiar/responsável comunicante e colhido RT-PCR e liberar laudo preliminar conforme orienta a resolução SS-32, uma vez que, todos exames Covid do Hospital Guilherme Álvaro são realizados pelo instituto Adolf Lutz, dentro do período avaliado houve 01 (uma) autópsia verbal.

	Procedimento	Previsto	ago./22
1	Coleta dos exames hematológicos durante necrópsia	200	0
2	Coleta dos exames bioquímicos durante necrópsia	200	0
3	Coleta dos exames microbiológicos durante necrópsia	200	0
4	Coleta dos exames sorológicos durante necrópsia	200	2
5	Realização da necrópsia com análise macroscópica	200	154
6	Coleta dos exames microscópicos relacionados a necrópsia	200	154
	Total	1.200	310

No quadro acima podemos observar que não houve nenhuma solicitação de exames complementares para elaboração de laudos finalísticos das causas do óbito. A necrópsia consiste no exame externo e interno do corpo (análise macroscópica), anotações e observações sobre quaisquer aspectos que possam ser encontrados fora do habitual. E também são coletados material de biópsia para análise microscópica posterior. Quando houver necessidade, de sangue e/ou líquor de meninges (Líquor céfalo-raquidiano-LCR) para exames laboratoriais como por exemplo cultura, bacterioscopia e pesquisa de agentes específicos serão realizados.









Vale ressaltar que a recepção e liberação dos óbitos para as operadoras funerárias funciona 24h todos os dias da semana, auxiliando no atendimento aos familiares e no controle e preenchimento das declarações de óbito e controles internos de documentos junto ao Hospital.

5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica

5.2.1 Biópsias de Congelação

Procedimento	Exames Previstos	Exames Realizados
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	até 100	24

5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos

Procedimento	Laudo - Tempo Previsto	Laudo - Tempo Médio
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	≤ 30 minutos	16:10:18

Análise Crítica: O Tempo médio do indicador ficou dentro da meta estabelecida (00:16:10), quando agendadas as biópsias de congelação o patologista recebe os fragmentos para análise, realiza o procedimento e, após triagem e discussão com o cirurgião é realizada a liberação do laudo fonado (verbal), posteriormente o

Página 10 de 17



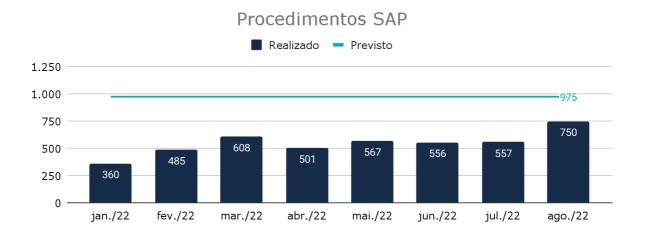


laudo é inserido no sistema Target, e entregue a via impressa na unidade, onde paciente está internado.

No período relacionado tivemos **24** solicitações de Biópsia de congelação transoperatória.

Quanto aos exames de imuno-histoquímico no mês de agosto foram realizados 69, dentro do prazo estabelecido de 10 dias .

5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica



5.2.3 Tempo Médio para Entrega dos

Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	400	252
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	50	18
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	50	179
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	100	50



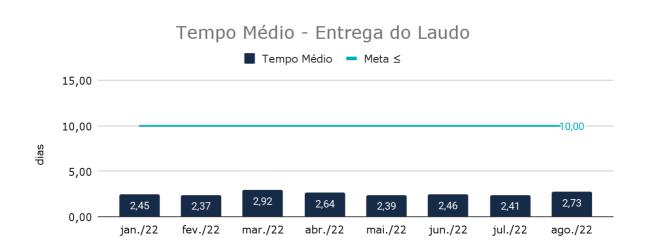


Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	50	62
Análise de exame de citologia oncótica	75	16
Análise de citologia cervicovaginal	50	80
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	100	0
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	100	24
Exames de Imuno-histoquímica	200	69
Total	1.175	750

Observamos a resolutividade dos casos sem impacto na produção mensal, devido a baixa solicitação de outros exames específicos, tampouco impacto financeiro na meta geral de exames realizados.

Os exames de imuno-histoquímico tiveram início em 01 de junho sendo executado em julho 69 exames com liberação de resultado em prazo de 10 dias.

Laudos







Laudo		
Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	10,00	2,53
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	10,00	3,09
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	10,00	3,40
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	10,00	3,83
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	10,00	2,26
Análise de exame de citologia oncótica	10,00	1,31
Análise de citologia cervicovaginal	10,00	1,36
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	10,00	0,00
Total	10,00	2,68

Realizamos 750 exames no período, todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 2 a 3 dias.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

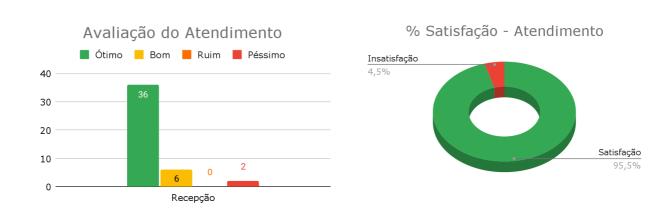
6.1 Satisfação do Usuário

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos em **44 formulários** no total referentes à competência avaliada.



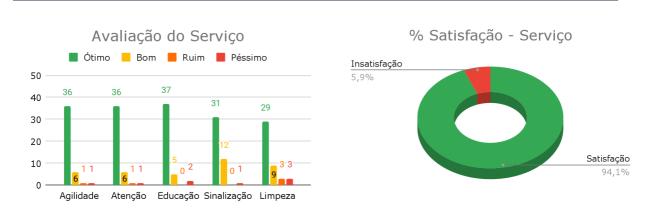


6.1.1 Avaliação do Atendimento



O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da recepção do SVO e SAP. No período, tivemos satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

6.1.2 Avaliação do Serviço

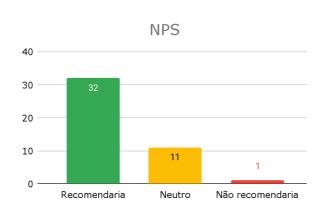


O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, limpeza e sinalização. No período avaliado tivemos uma satisfação de **% classificado em ótimo e bom.





6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, 100% dos pacientes, que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do SAP e SVO recomendaria o serviço.

6.1.4 Manifestações

Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas apurando os fatos e adotando as providências oportunas. O quadro a seguir demonstra a quantidade de ouvidorias registradas.

Manifestações		
Sugestão	4	
Crítica	3	
Dúvidas	0	
Elogio	17	
Em Branco	20	

Abaixo as transcrições das manifestações dos usuários quanto ao serviço do setor:

Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
01/08/2022	Elogio	SEM . ESTÁ ÓTIMO
01/08/2022	Elogio	ATENDIDO PELO EDSON COM MUITA ATENÇÃO OBRIGADO!
05/08/2022	Elogio	NOS INFORMARAM SOBRE A ÚLTIMA PARCELA DA APOSENTADORIA E OUTROS DETALHES IMPORTANTES
06/08/2022	Elogio	ATENDIMENTO TOTAL, SUPER EDUCADOS E PRESTATIVOS
10/08/2022	Crítica	APÓS CHEGAR PARA LIBERAR O CORPO DO MEU PAI, NOS DEPARAMOS QUE O MÉDICO RESPONSÁVEL DR RICARDO NÃO HAVIA ASSINADO A D.O , PORÉM EU ACHO QUE QUEM DEVERIA CONFERIR SERIA ADM O PRONTUÁRIO, EM CONTRAPARTIDA OS ATENDENTES HUGO E EDVALDO FORAM SUPER PRESTATIVOS.

Página 15 de 17





		ETCAD MATC ATENTO "ADV"
		FICAR MAIS ATENTO "ADM"
14/08/2022	Elogio	MEU PAI FOI BEM ATENDIDO E NOS FAMILIA TIVEMOS UM BOM RESPOAIDO ATENDIMENTO POR EDSON
16/08/2022	Crítica	FUNCIONÁRIO HUGO FOI MUITO RUDE E GROSSEIRO, NÃO DEVIA ESTAR ATENDENDO. NUNCA FUI TÃO MAL ATENDIDA. ELE TAMBÉM NÃO USAVA MÁSCARA!
18/08/2022	Crítica	PESSOA HORRÍVEL, HUGO NÃO SABE DAR AJUDA E INFORMAÇÃO PÉSSIMO
18/08/2022	Elogio	PARABÉNS P/ ATENDIMENTO IZABELA
18/08/2022	Elogio	ATENDIMENTO EXCELENTE!! MUITO OBRIGADA!
18/08/2022	Elogio	ATENDIMENTO MOÇA RUIVA MUITO BOM, ATENCIOSA.
19/08/2022	Elogio	DAIANE É MUITO ATENCIOSA, PRECISAMOS DE PESSOAS ASSIM NESSA HORA.
20/08/2022	Sugestão	ATENDIMENTO HUMANIZADO E ÁGIL. SOMENTE A SINALIZAÇÃO QUE PODE SER MELHORADA.
20/08/2022	Elogio	ÓTIMO ATENDIMENTO
20/08/2022	Elogio	ATENDIMENTO FEITO PELO EDSON
21/08/2022	Elogio	ATENDIMENTO FEITO PELO EDSON MELHOR ATENDIMENTO QUE PODERIA TER NOTA 10.
21/08/2022	Sugestão	MELHORAR LIMPEZA MELHORAR SINALIZAÇÃO EXCELENTE ATENDIMENTO DO RECEPCIONISTA EDSON
26/08/2022	Elogio	ATENDENTE DAIANE ÓTIMA
28/08/2022	Elogio	AGRADECEMOS A ATENÇÃO, ORIENTAÇÃO E AGILIDADE NO FALECIMENTO DE ISAÍAS MONTEIRO NETO
28/08/2022	Elogio	O EDSON MUITO PRESTATIVO ÓTIMO PROFISSIONAL
31/08/2022	Elogio	DAIANE MUITO EDUCADA PESSOA, CERTA NA HORA CERTA
26/08/2022	Sugestão	MELHORAR A SINALIZAÇÃO E TAMBÉM A ILUMINAÇÃO DE FORA
29/08/2022	Sugestão	MUITO RUIM DE ACHAR O PRÉDIO. MENINAS MUITO EDUCADAS
30/08/2022	Elogio	ÓTIMO ATENDIMENTO; MUITOS ALEGRES

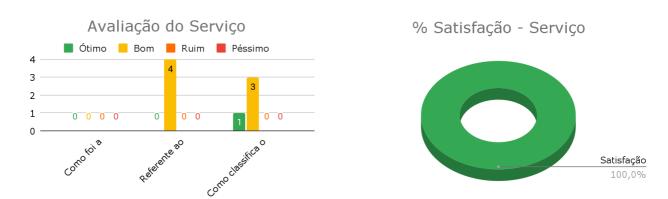
Todas as manifestações do SAU têm importante papel na avaliação de desempenho do setor, os elogios são anexados ao mural de área comum dos colaboradores e críticas são tratadas e registradas com plano de ação.





6.2 Satisfação do usuário cirurgião

6.2.1 Avaliação do Atendimento



Realizamos a pesquisa de satisfação do tempo de resposta do procedimento ao médico cirurgião no centro cirúrgico e sobre a qualidade do laudo e processo das 24 biópsias de congelação/mês, tivemos somente 03 formulários preenchidos pela equipe de cirurgia. Na mudança do processo que anteriormente era realizado via google forms com aplicação via telefone, ficou evidenciado maior adesão, uma vez que o novo formulário foi validado pela diretoria técnica e gestor do contrato, permanece com a baixa adesão pela equipe cirúrgica e ambulatorial que solicita o serviço, como plano de ação foi acionado o diretor da cirurgia Dr Bruno Barreiro, que se comprometeu, a realizar um novo alinhamento com a equipe do centro cirúrgico desde Maio porém permanecemos com baixo número de manifestações.

Houveram 03 manifestações dos cirurgiões , destas com 100% de satisfação do serviço.

Santos, 12 de setembro de 2022.

Sirlene Dras Coelho Gerepte de Serviços de Saúde CEGISS - CEJAM