CEJAM

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Atividades

Convênio n.º 01483/2020 - Santos

Hospital Guilherme Álvaro

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

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

Secretaria da Saúde

Outubro

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;

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

- 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 Outubro de 2022.**

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento CLT

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

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

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

4.2 Relação nominal de Profissionais

Cargo	Colaborador
Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	01 (D). Isabela Cristina de Oliveira Ventura
	02 (D). Claudia Andressa Lyra Lucas
	03 (D). Larissa Dos Santos Ferreira
	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
Auxiliar de Necropsia (36h)	01 (N). Daiane De Cassia Sundfeld
	02 (N). Edivaldo Souza Teles
	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
Técnico de Macroscopia (40h)	01 (M/T). Assucena Marques Rodrigues Xavier
	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
Técnico de Necropsia (36h)	01 (D). Cleber Torrisso
	02 (D). Marcelo Silva Franco Lemes
	03 (D). Ricardo Penny

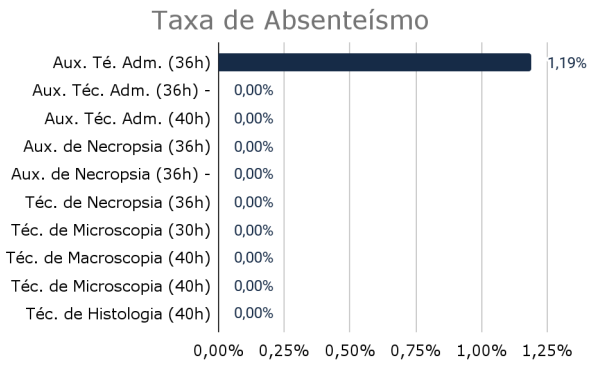
Legenda: (D) - Diurno; (N) - Noturno; (M/T) - Manhã e Tarde; N/A - Não se aplica.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

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 (11/09/2022 à 10/10/2022), 01 (uma) ausência foi identificada classificada como falta justificada por meio de atestado médico, esta referente a equipe técnica administrativa.



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	**19:15:00**

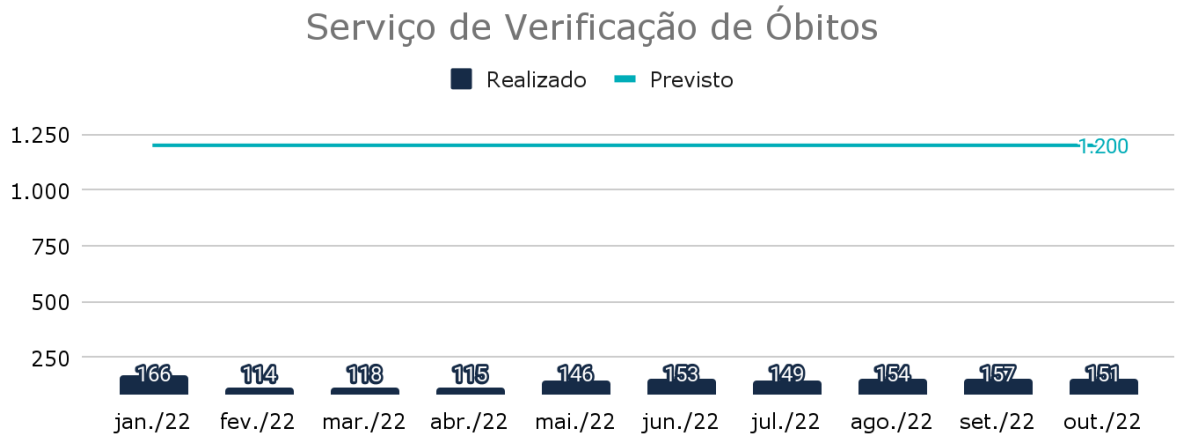
No mês vigente foram realizadas **151** necropsias com análise macroscópica com liberação dentro do prazo de 48hs. Para os casos suspeitos de Covid, nossa rotina é aplicar o questionário de autópsia verbal ao familiar/responsável comunicante e colhido RT-PCR e liberar laudo preliminar conforme orienta a resolução SS-32, uma vez que, todos exames Covid do Hospital Guilherme Álvaro são realizados pelo instituto Adolf Lutz. Informo que dentro do período avaliado não houve autópsia verbal.

	Procedimento	Previsto	out./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**	**151**
6	Coleta dos exames microscópicos relacionados a necrópsia	**200**	**151**
	Total	**1.200**	**304**

No quadro acima podemos observar que houve somente 02 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

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

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	32

5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos

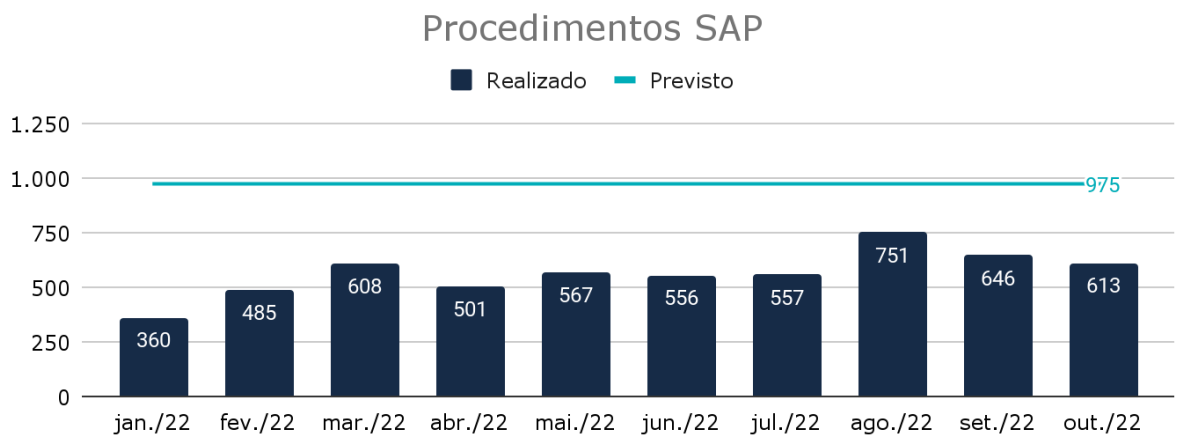
Procedimento	Laudo - Tempo Previsto	Laudo - Tempo Médio
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	≤ 30 minutos	00:19:00

Análise Crítica: O Tempo médio do indicador ficou dentro da meta estabelecida , 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 laudo é inserido no sistema Target, e entregue a via impressa na unidade, onde paciente está internado.

No período relacionado tivemos 32 solicitações de Biópsia de congelação transoperatória.

Quanto aos exames de imuno-histoquímico no mês de Outubro foram realizados 52 , dentro do prazo estabelecido de 10 dias .

5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica



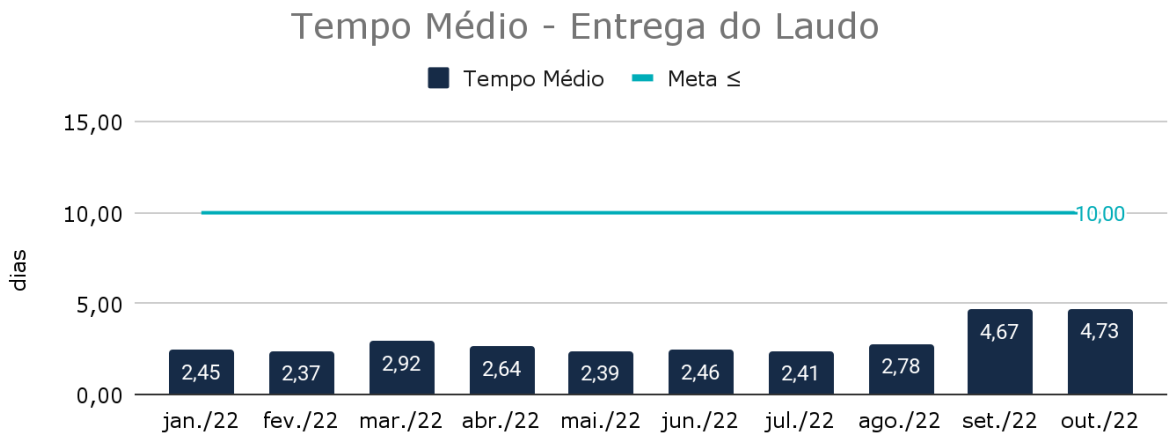
SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

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	178
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	50	16
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	50	158
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	100	66
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	50	48
Análise de exame de citologia oncótica	75	13
Análise de citologia cervicovaginal	50	49
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	100	0
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	100	33
Exames de Imuno-histoquímica	200	52
Total	**1.175**	**613**

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

Laudos



Laudo		
Procedimento	**Previsto**	**Realizado**
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	10,00	4,53
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	10,00	3,96
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	10,00	5,36
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	10,00	5,02
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	10,00	4,44
Análise de exame de citologia oncótica	10,00	1,45
Análise de citologia cervicovaginal	10,00	4,45
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	10,00	0,00
Total	**10,00**	**4,73**

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

Realizamos **613 exames** no período, todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 4 a 5 dias.

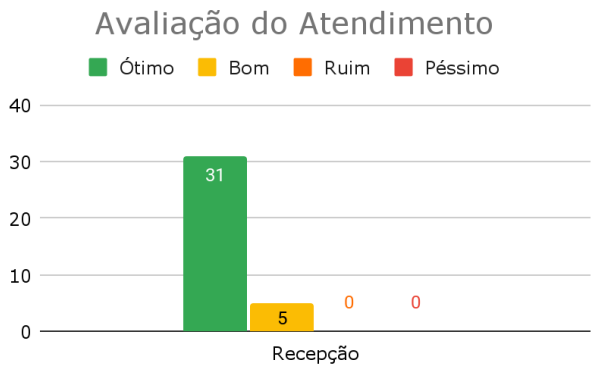
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

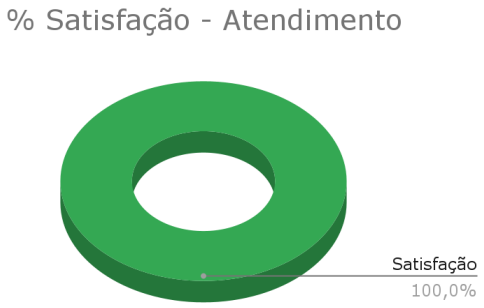
6.1 Satisfação do Usuário

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 **33 formulários** no total referentes à competência avaliada.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br
cejam.org.br

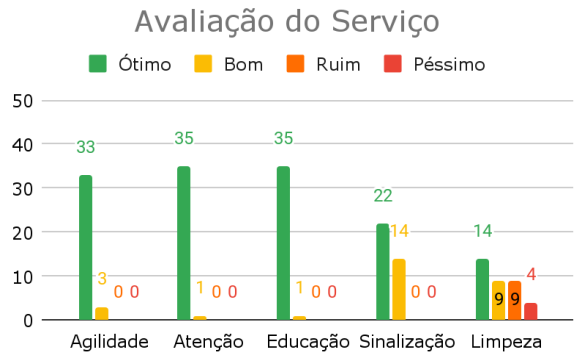
6.1.1 Avaliação do Atendimento

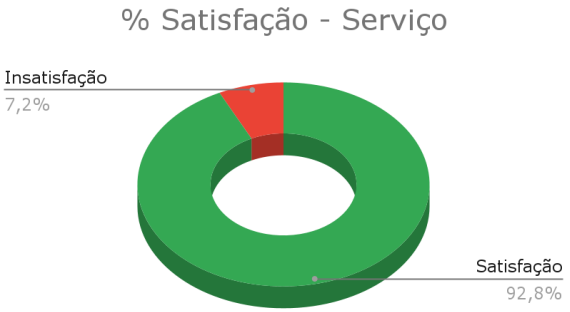




O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da recepção do SVO e SAP. No período, tivemos satisfação de 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário.

6.1.2 Avaliação do Serviço

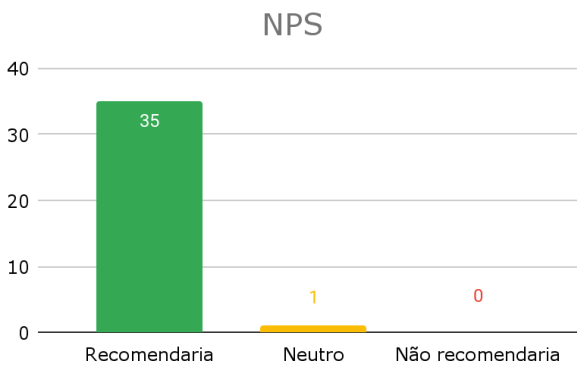




O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço nas questões de agilidade, atenção, educação, limpeza e sinalização. No período avaliado tivemos uma satisfação de 92,80% classificado em ótimo e bom.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

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, 97,22% 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	2
Crítica	2
Dúvidas	0
Elogio	18
Em Branco	14

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

Manifestações		
Data	**Tipo**	**Descrição**
07/10/2022	Elogio	Só tenho que agradecer pelo acolhem para minha Filha obrigado deus Abencõe a todos Isabel.
12/10/2022	Sugestão	Que o Governo retomasse o IML em Praia Grande, cidade com mais de 300 mil habitantes, Já deveriam ter realizado isso !!!
04/10/2022	Elogio	Parabéns pela prestação dos serviços... Em particular o Senhor Edson
02/10/2022	Elogio	Edson.
10/10/2022	Elogio	atendente Ruiva muito educada e prestativa precisa mais pessoas assim.
13/10/2022	Elogio	fui atendida por Isabela Otimo atendimento Educada

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

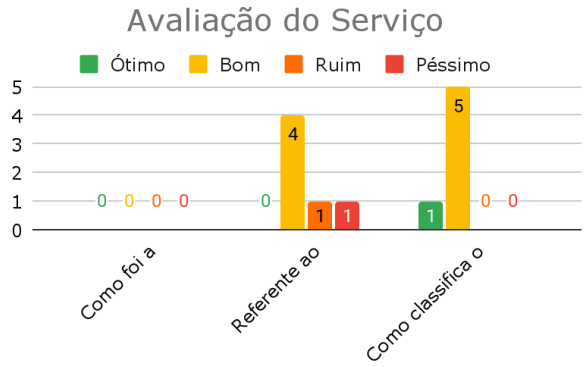
		Obrigado por tudo que fizeram pela minha tia Raquel Maria Lima de Oliveira.
08/10/2022	Elogio	Desde A PORTARIA NA ABORDAGEM E NA RECEPÇÃO NA ATENÇÃO e o CUIDADO NUM MOMENTO de MUITA dor, ME SENTI ABRAÇADO e CONSOLADO em TOdAS duvidas que Tinha FORAM SOLUCIONADAS desde JÁ OBRIGADO. Edson
06/10/2022	Elogio	DAYANE MUITO PRESTATIVA, OTIMA FUNCIONARIA
19/10/2022	Elogio	Fui atendido pela Isabela e ela foi muito atenciosa. Deus colocou ela no nosso caminho, muito gentil e agil. Parabéns pelo excelente atendimento.
06/10/2022	Elogio	ATENDIMENTO MUITO BOM, DAIANE MUITO PRESTATIVA.
06/10/2022	Crítica	SINALIZACAO ATE O LOCAL MUITO RUIM.
06/10/2022	Sugestão	FALTA um Pouco de iluminação No trajeto de ir ao S.V.O
06/10/2022	Elogio	Mais a Recepcionista é uma otima Pessoal Muito Boa Profissional.
05/10/2022	Elogio	Atendente Isabela muito atenciosa e paciente. Nos explicou tudo muito bem.
13/10/2022	Elogio	EXCELNTE ATENDIMENTO DA ISABELA, MUITO RAPIDA E ATENCIOSA
19/10/2022	Elogio	Cleber muito atencioso e nos deu todo o suporte que necessitavamos, sou muito agradecida
25/10/2022	Elogio	GABRIEL ME AJUDOU MUITO EM EXCELENTE funcionario SABE ATENDER MUITO BEM o publico, principalmente NESSES MOMENTOS dificeis
27/10/2022	Elogio	Isabela muito atenciosa gentil e explica nos minimos detalhes
18/10/2022	Elogio	atenção da Daiane na recepção sem igual
18/10/2022	Crítica	sinalização para chegar escuro.
06/10/2022	Elogio	Empatia isso é muito Importante. Agradecida
08/10/2022	Elogio	Só posso dizer Daiane otimo atendimento.

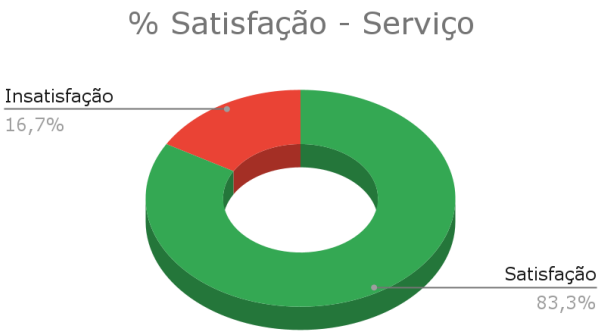
Todas as manifestações do SAU têm importante papel na avaliação de desempenho do setor, os elogios são anexados ao mural de área comum dos colaboradores e críticas são tratadas e registradas com plano de ação.

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br

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 **33** biópsias de congelação/mês, tivemos somente **3 (três)** formulários preenchidos pela equipe de cirurgia. Houveram 9,09% manifestações dos cirurgiões , destas com 83,30% de satisfação do serviço.Foi autorizado pela diretora técnica e a gestora do convênio o retorno para google forms para a pesquisa de satisfação, sendo assim está sendo confeccionado o forms no mês de outubro para início em 01 de novembro .

Santos, 11 de novembro de 2022.

Sirlene Dias Coelho
Gerente de Serviços de Saúde
CEGISS - CEJAM

SVO - Serviço de Verificação de Óbito
Hospital Guilherme Álvaro
Rua Oswaldo Cruz, 197 - Boqueirão
Santos - SP - CEP: 11045-904
13 3202-1409
svo.santos@cejam.org.br