

# 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

Fevereiro

2024

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**

Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

Eleuses Paiva

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**SUPERVISOR TÉCNICO REGIONAL**

Adriana Cristina Alvares

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**

Thalita Ruiz Lemos da Rocha

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>                   | <b>3</b>  |
| 1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM    | 3         |
| 1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020      | 4         |
| <b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>          | <b>5</b>  |
| <b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>   | <b>5</b>  |
| <b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>                                  | <b>5</b>  |
| 4.1 Dimensionamento CLT                                      | 5         |
| 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT                   | 6         |
| 4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ                    | 7         |
| 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas                         | 7         |
| 4.3.1 Absenteísmo  | 7         |
| 4.3.2 Turnover   | 7         |
| 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)              | 8         |
| 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 | 11        |
| 5.2.1 Biópsias de Congelação                                 | 11        |
| 5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos                    | 11        |
| 5.2.3 Procedimentos de Anatomia Patológica                   | 12        |
| 5.2.4 Tempo Médio para Entrega dos Laudos de Biópsias        | 13        |
| <b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>                             | <b>15</b> |
| 6.1 Satisfação do Usuário                                    | 15        |
| 6.1.1 Avaliação do Atendimento                               | 16        |
| 6.1.2 Avaliação do Serviço                                   | 16        |
| 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)                               | 17        |
| 6.1.4 Manifestações  | 17        |
| 6.2 Satisfação do usuário cirurgião                          | 20        |
| 6.2.1 Avaliação do Atendimento                               | 20        |

## 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 29 de fevereiro de 2024**.

### 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         | 2         | ↓ |
|                        | 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         | ✓ |
| <b>Total</b>           |   | <b>20</b> | <b>19</b> | ↓ |

#### 4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

| Cargo                                 | Colaborador                                 |
|---------------------------------------|---|
| Auxiliar Técnico Administrativo (36h) | 01 (D). Edson Fabrício da Silva             |
|                                       | 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). Natasha dos Santos Nogueira Soares  |
| Auxiliar Técnico Administrativo (40h) | 01 (D). Ingrid da Silva Medina              |
| Auxiliar de Necropsia (36h)           | 01 (N). Daiane De Cassia Sundfeld           |
|                                       | 02 (N). Edivaldo Souza Teles                |
|                                       | 03 (D). Fernanda Marinho                    |
|                                       | 04 (D). Agnaldo Preter Ledesma              |
|                                       | 05 (N). <b>Vaga em Aberto</b>               |
| 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). Ulisses Santos Giardelli            |
|                                       | 02 (D). Mirelle Karoline dos Santos         |
|                                       | 03 (D). Ricardo Penny                       |

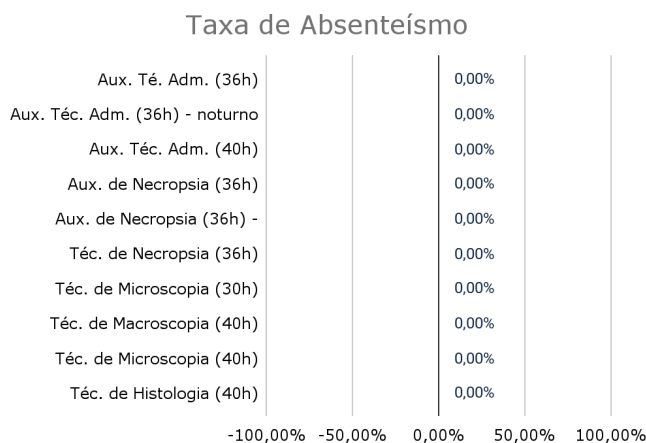
Legenda: (D) - Diurno; (N) - Noturno; (M/T) - Manhã e Tarde; N/A - Não se aplica.

### 4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ

| Cargo                              | Nome                               | CRM     |
|------------------------------------|------------------------------------|---------|
| Médicos Patologistas<br>(PJ - 12h) | Fernando A. Naves Silva Ferraz     | 128.358 |
|                                    | Leda Viegas de Carvalho            | 67.115  |
|                                    | Milena Mendes Incerti              | 101.525 |
|                                    | Nelson Mattos Tavares              | 47.421  |
|                                    | Ricardo Artigiani Neto             | 86.262  |
|                                    | Rodrigo Lopes Pessoa Da Silva (RT) | 124.546 |
|                                    | Ronaldo Modesto                    | 186.838 |

### 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 (11/01/2024 à 10/02/2024), não foi identificada nenhuma ausência.



#### 4.3.2 Turnover

---

**Análise crítica:** Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/01/2024 à 10/02/2024) não tivemos nenhum processo admissional ou demissional. Referente a equipe de auxiliar de necropsia informamos que estamos com 1 (uma) vaga em aberto. Estaremos realizando processo interno e externo de auxiliar de necropsia e temos como previsão a contratação até a segunda quinzena de março/24.

#### 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

---

**Análise crítica:** No período de referência não houve registro de acidente de trabalho. Salientamos que estamos 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.

### 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 necropsia

| Indicador  | Meta | Resultado |
|--|------|-----------|
| Realização das necropsias e entrega dos seus devidos laudos em até 48h da recepção do corpo pelo plantão administrativo do SVO $\leq 48$ horas |      | 09:29:00  |

**Análise Crítica:** No mês vigente foram realizadas **222 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, dentro do período avaliado nenhuma autópsia verbal foi realizada.

Todos os casos encaminhados ao SVO para realização de exame necroscópico somente podem ser liberados através do preenchimento e assinatura da Declaração de Óbito (D.O.) por parte do médico patologista. Este documento (D.O.) é válido e suficiente para todas as necessidades legais da família, incluindo obtenção de seguros, questões bancárias, entre outras, sendo considerado legalmente um laudo com a causa mortis. Esta informação é ratificada pelo parecer do CFM 1997/12 e entendimento pacífico do Supremo Tribunal Federal. Adicionalmente, é gerado um laudo mais detalhado, com achados macroscópicos e microscópicos dos órgãos, obtidos durante o procedimento. Este laudo necessita de pelo menos 30 dias para ser gerado, pois requer processamento dos tecidos obtidos, confecção de lâminas histológicas, análise microscópica, por vezes obtenção de exames complementares (sorologias, dosagens, etc) e elaboração de documento associando todos estes dados.

| Procedimento   | Previsto     | 1º Trimestre/2024 |          |            |
|--|--------------|-------------------|----------|------------|
|  |              | jan./24           | fev./24  | mar./24    |
| 1 Coleta dos exames hematológicos durante necrópsia        | 200          | 0                 | 0        | 0          |
| 2 Coleta dos exames bioquímicos durante necrópsia          | 200          | 0                 | 0        | 0          |
| 3 Coleta dos exames microbiológicos durante necrópsia      | 200          | 0                 | 0        | 0          |
| 4 Coleta dos exames sorológicos durante necrópsia          | 200          | 0                 | 0        | 2          |
| 5 Realização da necrópsia com análise macroscópica         | 200          | 12                | 0        | 136        |
| 6 Coleta dos exames microscópicos relacionados a necrópsia | 200          | 12                | 0        | 136        |
| <b>Total</b>   | <b>1.200</b> | <b>24</b>         | <b>0</b> | <b>274</b> |

**Análise Crítica:** No quadro acima podemos observar que houveram duas solicitação de exame complementar 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 líquido de meninges (Líquor céfalo-raquidiano-LCR) para exames laboratoriais como por exemplo cultura, bacterioscopia e pesquisa de agentes específicos serão realizados.

| Procedimento      | 1º Trimestre/2024 |          |          |
|-------------------|-------------------|----------|----------|
|                   | jan./23           | fev./23  | mar./23  |
| 1 Dengue          | 0                 | 0        | 2        |
| 2 Chikungunya     | 0                 | 0        | 0        |
| 3 Leptospirose    | 0                 | 1        | 2        |
| 4 Meningite       | 0                 | 0        | 0        |
| 5 HIV             | 0                 | 0        | 0        |
| 6 Tuberculose     | 0                 | 2        | 0        |
| 7 Síndrome Gripal | 0                 | 1        | 2        |
| 8 Outros          | 0                 | 0        | 0        |
| <b>Total</b>      | <b>0</b>          | <b>4</b> | <b>6</b> |

## 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          | <b>28</b>         |

### 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           | <b>00:17:00</b>     |

**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 28 (vinte e oito) solicitações de Biópsia de congelação transoperatória.

### Procedimentos SAP



### 5.2.3 Procedimentos de Anatomia Patológica

---

| Procedimento  | Previsto     | Realizado  |
|---|--------------|------------|
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block") | 400          | 219        |
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)          | 50           | 10         |
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)            | 50           | 121        |
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)            | 100          | 63         |
| Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais   | 50           | 26         |
| Análise de exame de citologia oncótica  | 75           | 16         |
| Análise de citologia cervicovaginal   | 50           | 37         |
| Determinação de Receptores Tumorais Hormonais   | 100          | 0          |
| Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório  | 100          | 28         |
| Exames de Imuno-histoquímica  | 200          | 51         |
| <b>Total</b>  | <b>1.175</b> | <b>571</b> |

#### 5.2.4 Tempo Médio para Entrega dos Laudos de Biópsias

| Procedimento  | Previsto     | Realizado   |
|---|--------------|-------------|
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block") | 10,00        | 3,55        |
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)          | 10,00        | 2,77        |
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)            | 10,00        | 3,31        |
| Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)            | 10,00        | 3,90        |
| Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais   | 10,00        | 3,29        |
| Análise de exame de citologia oncótica  | 10,00        | 25,27       |
| Análise de citologia cervicovaginal   | 10,00        | 12,84       |
| Determinação de Receptores Tumorais Hormonais   | 10,00        | 0,00        |
| <b>Total</b>  | <b>10,00</b> | <b>4,91</b> |

**Análise Crítica:** Realizamos **571 biópsias** no período, todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 04 a 05 dias.

Vale reforçar que o exame complementar de imuno-histoquímico que somente pode ser realizado a partir de um exame anatomopatológico (convencional) já finalizado mesmo que este tenha sido solicitado pelo médico responsável pelo pedido de biópsia. É inviável iniciar qualquer exame imuno-histoquímico sem a conclusão e liberação do laudo anátomo-patológico prévio. Portanto, o prazo de 10 dias, já estabelecido, somente pode ter sua contagem iniciada no momento do pedido feito pelo médico patologista, não sendo compreensível considerar o prazo a partir da entrada do espécime ainda não processado no laboratório. No período avaliado foram realizados **51 (cinquenta e um)** exames de imuno com entrega de resultado em 10 (dez) dias.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

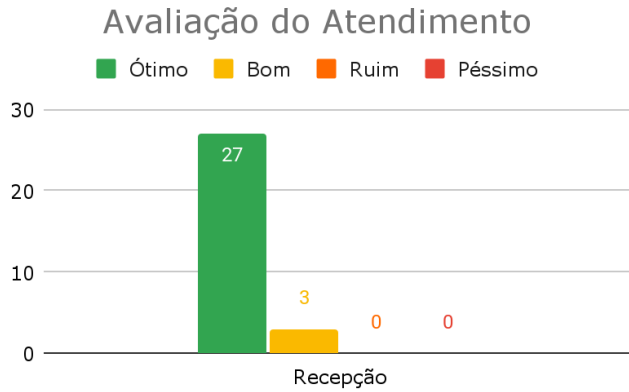
### 6.1 Satisfação do Usuário

---

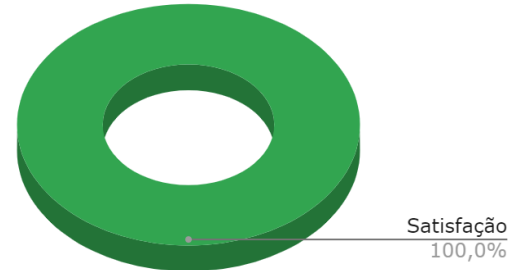
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos em \*\* no total referentes à competência avaliada.



### 6.1.1 Avaliação do Atendimento

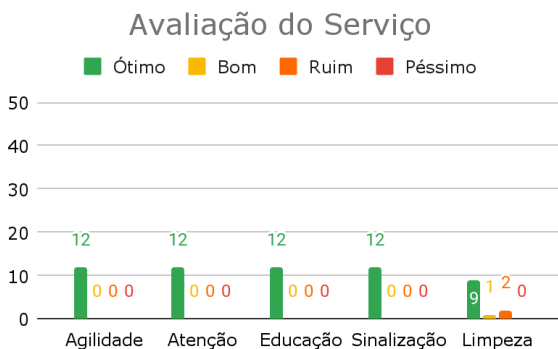


% Satisfação - Atendimento

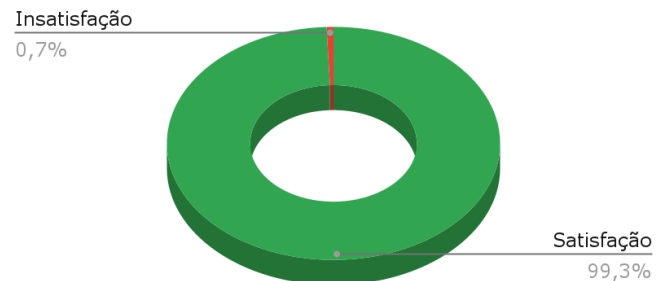


**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da recepção do SVO e SAP. No período, tivemos satisfação de **100%** demonstrando uma percepção positiva do usuário.

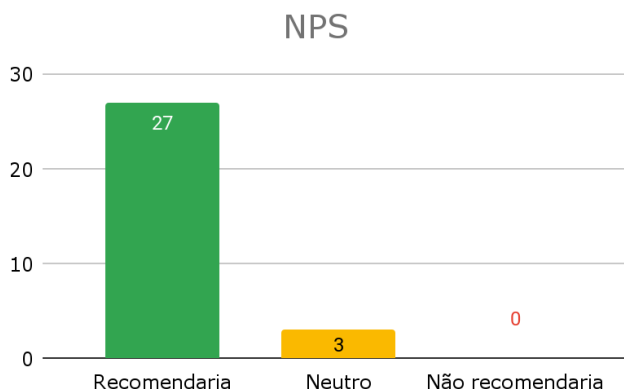
### 6.1.2 Avaliação do Serviço



% Satisfação - Serviço



### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



**Análise Crítica:** 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 **99,3%** de satisfação e **0,7%** de insatisfação. Através da análise da porcentagem de insatisfação identificamos que o item de “limpeza” recebeu crítica.

### 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.

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

| Manifestações |      |           |
|---------------|------|-----------|
| Data          | Tipo | Descrição |

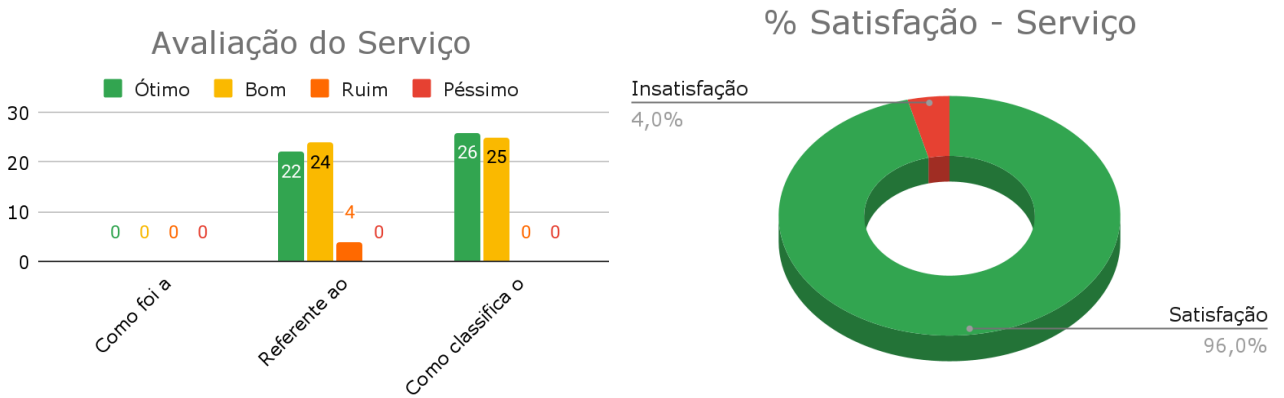
|            |        |   |
|------------|--------|---|
| 01/02/2024 | ELOGIO | MELHORAR A RECEPÇÃO 1- E A PARTE DE SINALIZAÇÃO. EXCELENTE O ATENDIMENTO DO OBITO.  |
| 05/02/2024 | ELOGIO | FUNCIONARIO EDSON FOI EDUCADO PRESTATIVO E MUITO SOLICITO EM TODAS NOSSAS DUVIDAS.  |
| 07/02/2024 | ELOGIO | BOM ATENDIMENTO   |
| 09/02/2024 | ELOGIO | BOM ATENDIMENTO, HUMANIZADO, SÓ TENHO GRATIDÃO. DONA ELI SUPER ATENCIOSA, COM SORRISO NO ROSTO, JÁ CHEGAMOS COM NOSSOS PROBLEMAS COM SEU SORRISO JA ANIMA. OBRIGADA PELO ATENDIMENTO. |
| 09/02/2024 | ELOGIO | EXCELENTE ATENDIMENTO.  |
| 09/02/2024 | ELOGIO | GRATIDÃO! A TODOS.  |
| 19/02/2024 | ELOGIO | EQUIPE ATENCIOSA, ACOLHEDORA, HUMANIZADA PRESTANDO ASSISTÊNCIA AOS FAMILIARES NO MOMENTO DE LUTO, DOR, COM COMPREENSÃO E COMPAIXÃO AO PRÓXIMO. MEUS SINCEROS AGRADECIMENTOS.          |
| 19/02/2024 | ELOGIO | SÃO OTIMOS NO ATENDIMENTOS COM A PALAVRA E MUITO ATENCIOSOS   |

|            |          |   |
|------------|----------|---|
| 21/02/2024 | ELOGIO   | FUI SUPER BEM ATENDIDA PELO HUGO. NESTE MOMENTO FRAGIL FAMILIAR, AINDA ENCONTRAMOS PESSOA COM EMPATIA E CORDIAIS. PARABENS. |
| 21/02/2024 | ELOGIO   | ESSE HOSPITAL É MARAVILHOSO.  |
| 23/02/2024 | ELOGIO   | FUNCIONÁRIO EDUCADO E GENTIL EDSON FABRÍCIO.  |
| 27/02/2024 | SUGESTÃO | AUMENTO \$ + PREMIO   |
| 29/02/2024 | ELOGIO   | O RAPAZ EDSON DA RECEPÇÃO FOI MUITO ATENCIOSO E EDUCADO E FOI MUITO AGIL COM O SEU ATENDIMENTO                              |

Todas as manifestações do SAU têm importante papel na avaliação de desempenho do setor, aos elogiados são parabenizados em grupo dos colaboradores e críticas são tratadas e registradas com plano de ação.

## 6.2 Satisfação do usuário cirurgião

### 6.2.1 Avaliação do Atendimento



**Análise Crítica:** 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 18 (dezoito) biópsias de congelação/mês, tivemos 17 (dezessete) google forms preenchidos pela equipe de cirurgia, estas com 100% de satisfação. Ressaltamos que temos como meta qualitativa o laudo fonado em até 30 minutos e não houve nenhum exame que ultrapassou o tempo estimado. .

Santos, 10 de março de 2024.



Thalita RUIZ Lemos da Rocha  
Gerente Técnica - CEJAM  
COREN: 217175

**THALITA RUIZ LEMOS DA ROCHA**  
**GERENTE TÉCNICO**