

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

SETEMBRO

2021

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

COORDENADOR ADMINISTRATIVO
Sirlene Dias Coelho

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	7
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)	8
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	9
5.1. Serviço de Verificação de Óbitos	9
5.1.1 Tempo médio entrega do laudo da necropsia	9
5.2 Serviço de Anatomia Patológica (SAP) e Imunohistoquímica	10
5.2.1 Biópsias de Congelação	10
5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica	10
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	13
6.1 Satisfação do Usuário	13
6.1.1 Avaliação do Atendimento	13
6.1.2 Avaliação do Serviço	13
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	14
6.1.4 Manifestações	14
6.2 Satisfação do usuário cirurgião	15
6.2.1 Avaliação do Atendimento	15

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 30 de setembro de 2021**.

4. FORÇA DE TRABALHO

No período avaliado a força de trabalho foi composta de 24 (vinte e quatro) colaboradores sendo, 19 (dezenove) contratados por processo seletivo (CLT) e 05 (cinco) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ/ médicos).

4.1 Dimensionamento CLT

Categoria	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Equipe Administrativa	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	4	4	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h) - noturno	1	1	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2	✓
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	✓
Total		20	19	↓

Mediante o quadro acima, verificamos 95% da previsão de colaboradores do plano de trabalho celetistas. Informamos que o quadro não está completo devido à particularidade em experiência em auxiliar de necropsia. Foi realizada a abertura de processo seletivo no mês de referência, porém sem candidaturas aptas a desenvolver a função. Reabrimos o mesmo e já estamos em busca dessa contratação pelo processo seletivo previsto para outubro/ 21.

4.2 Relação nominal de Profissionais

Cargo	Colaborador
Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	01 (D). Cintia Aparecida Silva De Paula
	02 (D). Claudia Andressa Lyra Lucas
	03 (D). Larissa Dos Santos Ferreira
	04 (D). Derick Dias de Almeida
	06 (N). Hugo Garcia Gomes
Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	01 (M/T). Rafaela de Paula Paulo
	02 (M/T). Barbara Maria Santos Laus
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). Vaga Em Aberto
Técnico de Histologia (40h)	01 (M/T). Ana Elis Rodrigues de Macedo
Técnico de Macroscopia (40h)	01 (M/T). Grazielle De Lima Teixeira Cardoso
	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.

Atualmente temos 1 posto de trabalho por PJ médica de segunda a sexta das 7 às 19h para anatomia patológica e 01 posto de médico habilitado em necropsia de segunda a domingo das 7h às 19h. Vale ressaltar que ambos os postos desde o dia 30/08 (decreto SS32 - início imediato das necropsias) de segunda a sexta feira, vem sendo coberto por 1 patologista e aos finais de semana conforme estabelecido em termo de referência.

É importante informar que desde o dia 30/08/21, o CEJAM abriu processo de credenciamento médico para empresas com serviço de necropsia em seu escopo, porém, a empresa vencedora declinou na fase de contratação nos comunicando

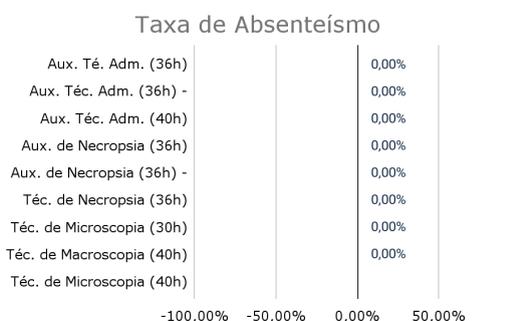
em 30/09/21 que não conseguiria assumir o serviço. Continuamos em busca deste profissional a fim de adequar conforme termo referência.

Podemos evidenciar em produção que o número de necropsias permanece baixo, o que não tem impacto técnico deste profissional atuante nestes postos.

A coordenação médica está inserida em uma das 4 empresas contratadas até o momento. No total temos 1 médico coordenador e 4 plantonistas.

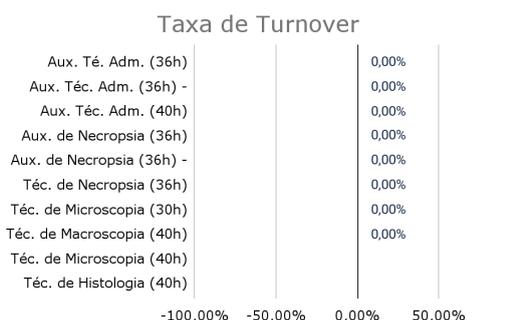
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

4.3.1 Absenteísmo



Análise crítica: Durante o mês corrente nenhuma ausência foi identificada.

4.3.2 Turnover



Análise crítica: Durante o mês corrente não houve nenhum processo demissional e ou admissional.

4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

No mês de referência não houve nenhum registro de acidente de trabalho. Como medidas de ação, 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	11:33:20

Conforme revogação da Resolução SS-32 (**Anexo I**), onde a partir de 23/08/2021 fica atualizada a resolução onde poderão ser encaminhados ao SVO os óbitos que ocorrerem em ambiente extra-hospitalar sob suspeita de doenças de notificação compulsória e óbitos de causa natural que não for possível o diagnóstico (causa do óbito).

Nossas atividades foram retomadas somente no dia 30/08/2021, pois o espaço de sala de necropsias estava ocupado pelo almoxarifado do hospital e estava aguardando reparo das instalações para liberação de uso.

No dia 01/09/2021 e 30/09/2021 foram realizadas **63 necropsias** com liberação dentro do prazo 48hs .

Vale reforçar nos casos suspeitos de Covid, é aplicado o questionário de autópsia verbal ao familiar/responsável comunicante e colhido RT-PCR e liberado laudo preliminar conforme orienta a própria resolução, uma vez que este exame não é liberado dentro do prazo solicitado por este indicador, sendo o mesmo liberado

pelo instituto adolf Lutz a qual são encaminhados todos os exames covid do Hospital Guilherme Álvaro.

Porém, vale ressaltar que desde o início do serviço em Janeiro/2021, 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 Guilherme Álvaro.

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	25

- **Tempo Médio para Entrega dos Laudos**

Procedimento	Laudo - Tempo Previsto	Laudo - Tempo Médio
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	≤ 30 minutos	00:26:59

Temos ciência com antecedência de todas as biópsias de congelação pois, ao realizar o procedimento, o patologista recebe os fragmentos para análise, após triagem realizado processo de trabalho e assim liberado laudo verbal e posteriormente liberado laudo em sistema, até o dia 14/09 onde foi alterado processo de trabalho onde o laudo verbal é lançado em sistema Target digitado e disponível para consulta.

5.2.2 Procedimentos de Anatomia Patológica

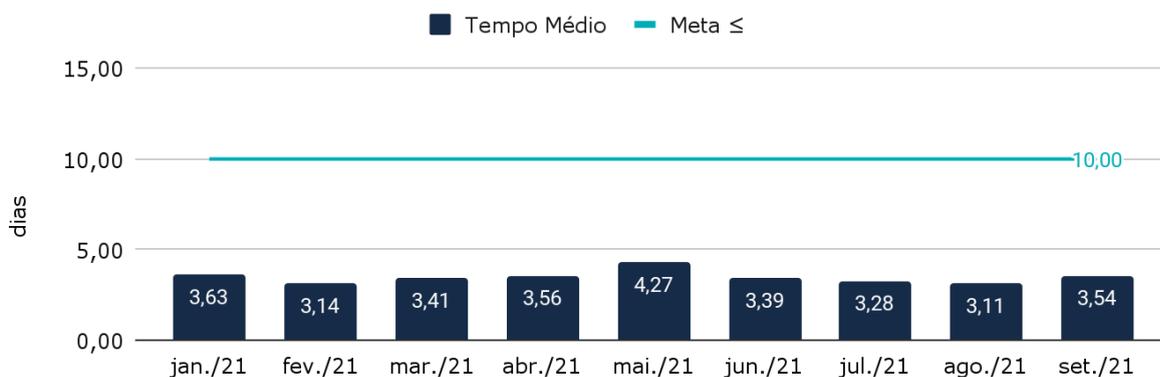
Procedimentos SAP



Procedimento	Previsto	Realizado
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	400	211
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	50	7
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	50	69
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	100	68
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	50	65
Análise de exame de citologia oncológica	75	12
Análise de citologia cervicovaginal	50	65
Determinação de Receptores Tumoriais Hormonais	100	0
Biópsia por congelamento para esclarecimento de casos no transoperatório	100	25
Total	975	522

- **Tempo Médio para Entrega dos Laudos**

Tempo Médio - Entrega do Laudo



Laudo		
Procedimento	Previsto	Realizado(dias)
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica convencional (biópsia simples, "imprints" e "cell block")	10,00	3,89
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	10,00	3,39
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	10,00	4,48
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	10,00	3,76
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	10,00	3,29
Análise de exame de citologia oncótica	10,00	0,52
Análise de citologia cervicovaginal	10,00	1,44
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	10,00	0,00

Realizamos 522 exames no período e todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 3,54 dias. Ressaltamos que as biópsias têm prioridade e prazo ainda mais curto pois são importantes para planejamento do tratamento dos pacientes.

Houve um aumento de exames de Citologia Cérvico Vaginal que vem de demanda ambulatorial e maternidade com a crescente de 15 exames acima da

meta estipulada, o que não impacta a produção mensal devido a baixa solicitação de alguns exames específicos.

Os exames de imuno-histoquímico prevalece o encaminhamento para laboratório de apoio, enquanto o hospital Guilherme Álvaro não realiza aquisição de equipamento para que possamos processar no setor, mesmo já tendo equipe montada e preparada para execução do mesmo.

Vale lembrar que o exame de imuno histoquímico hoje é realizado pelo CEAC (análise técnica) com vínculo pelo HGA, porém o processo de recebimento, triagem, catalogação e envio é feito pelo SAP.

Foi realizado um estudo sobre a viabilidade de compra desses insumos e aquisição de maquinário para realização de imuno-histoquímico e apresentado ao gestor e diretoria técnica do HGA.

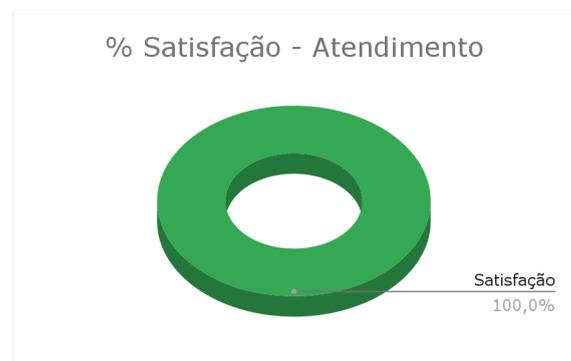
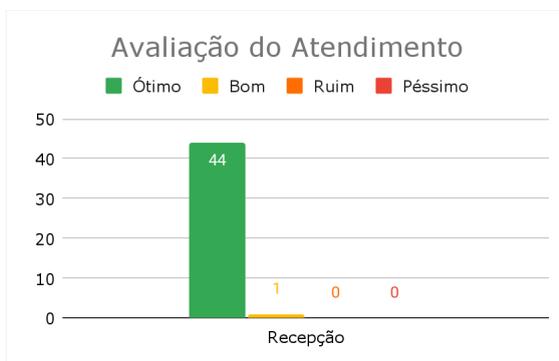
Foi realizada a contratação de empresa para manutenção de equipamentos, e realizado diagnóstico de alguns itens que necessitarão de troca de peças a fim de melhorar seu desempenho e outros para funcionamento, já estamos em fase de análise e compra destas.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

6.1 Satisfação do Usuário

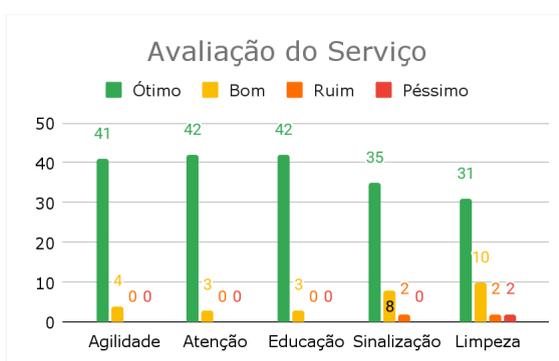
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos em **46 formulários** no total referentes à competência avaliada.

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.

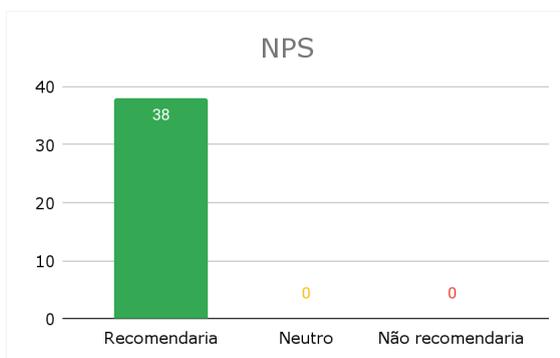
6.1.2 Avaliação do Serviço



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 97,3% classificado em ótimo e bom, 2,7 %

foi avaliação sobre a localização do SVO por ser uma unidade mais afastada e também tivemos sobre a avaliação do serviço de higiene.

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.

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	0
Crítica	0
Dúvidas	0
Elogio	23
Em Branco	22

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

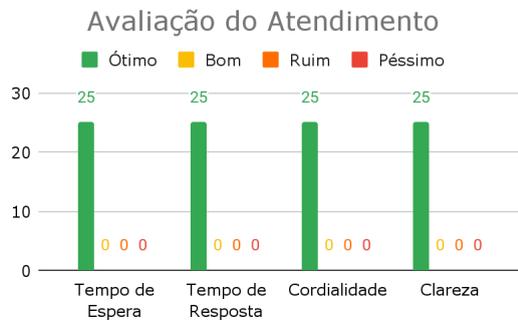
Data	Tipo	Descrição da Manifestação	Ação
27/09/21	elogio	Agilidade e atendimento impecável. Atendido pelo Hugo	
24/09/21	elogio	Fui atendido pelo Hugo.	
21/09/21	elogio	Fomos muito bem atendidos Obrigado pela Atenção	
20/09/21	elogio	Fui atendida por Hugo	
28/09/21	elogio	o Serviço foi excelente e parabenizo o senhor EDIVALDO.	
27/09/21	elogio	Gostaria de mencionar o ótimo atendimento do Sr. Hugo.	
11/09/21	elogio		

04/09/21	elogio	obrigado (palavra ilegível) Fui atendido pelo Hugo.	elogios são expostos em quadro de comunicação e realizado campanha de valorização dos colaboradores elogiados
13/09/21	elogio	A LARISSA DOS SANTOS FERREIRA FOI EXTREMAMENTE SIMPÁTICA E PRESTATIVA.	
01/09/21	elogio	Fui otimamente bem atendido pela funcionária LARISSA.	
09/09/21	elogio	Profissionais competentes p/ o atendimento ao público a direção e pessoal do SVO estão de parabéns	
18/09/21	elogio	Fui atendido pelo Hugo ótimo atendimento	
16/09/21	elogio	hugo muito atencioso	
24/09/21	elogio	atendido pelo hugo	
21/09/21	elogio	Fomos muito bem atendidos Obrigado pela Atenção	
03/09/21	elogio	me apoio e me ajudou a manter a calma. Atendimento: feito pelo Hugo	
18/09/21	elogio	FUI MUITO BEM ATENDIDO PELO SR HUGO QUE PRONTAMENTE ESCLARECEU TODAS AS DÚVIDAS E PASSOU AS DEVIDAS ORIENTAÇÕES MUITO OBRIGADO	
05/09/21	elogio	Fui atendida pelo Hugo e me explicou todas as dúvidas sendo muito atencioso e solícito comigo e outros familiares que lá estavam.	
16/09/21	elogio	O serviço foi bem orientado, satisfatório. atendida pelo Hugo.	
17/09/21	elogio	Ao chegarmos ao SVO, fomos muito bem atendidos pelo funcionário aqui presente o jovem Hugo Garcia que nos orientou muito bem com muita clareza, educação e gentileza. Sem mais Vamir	
04/09/21		Ótimo atendimento super atencioso de parabéns atendida pelo Hugo.	
02/09/21		Atendente muito atencioso	

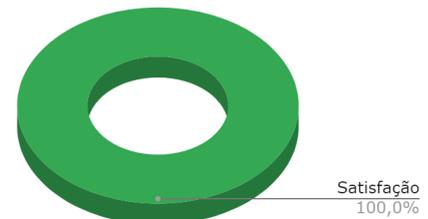
6.2 Satisfação do usuário cirurgião

Realizamos a pesquisa de satisfação do tempo de resposta do procedimento ao médico cirurgião no centro cirúrgico e sobre a qualidade do laudo, onde não foi apontado nenhuma crítica ou sugestão, houveram 25 pesquisas preenchidas, destas 24 avaliadas em ótimo e 01 bom.

6.2.1 Avaliação do Atendimento



% Satisfação - Atendimento



Vale reforçar que este processo está em fase de melhoria, está sendo revisto a metodologia de coleta de dados que será por via de formulário físico que será implantado após a validação pela diretoria técnica do Hospital Guilherme Álvaro (estamos no aguardo das questões pelo fiscal do contrato), pois hoje utilizamos o google forms com cadastro da data, hora e nome do médico solicitante e as perguntas pertinentes ao atendimento, agilidade do laudo e qualidade do mesmo.

Ressaltando a necessidade de intermédio da equipe do HGA em motivar a equipe médica a preencher adequadamente o formulário para que possamos realizar adequadamente a pesquisa e realizar planejamento de ações visando melhoria do processo.

Santos, 10 de outubro de 2021.



Sirlene Dias Coelho
Coordenadora Administrativa
CEJAM
RG: 13.580.195-3

Anexo I