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

2023

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNADOR
Tarcísio Gomes de Freitas

SECRETÁRIO DE SAÚDE
Eleuses Paiva

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"

CEJAM

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

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL **3**
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM 3
1.2 Hospital Guilherme Álvaro - Convênio n.º 01483/2020 4
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES **5**
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE **5**
4. FORÇA DE TRABALHO **5**
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
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO **15**
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 31 de agosto de 2023.**

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. Ressaltamos que todos os itens da **"Força de Trabalho" (item 4)** deste relatório acompanham as datas de fechamento de folha para pagamento, sendo assim de **11 de Julho 2023 a 10 de Agosto de 2023**.

4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

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 (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). Mirelle Karoline dos Santos
	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). Ulisses Santos Giardelli
	02 (D). Marcelo Silva Franco Lemes
	03 (D). Ricardo Penny

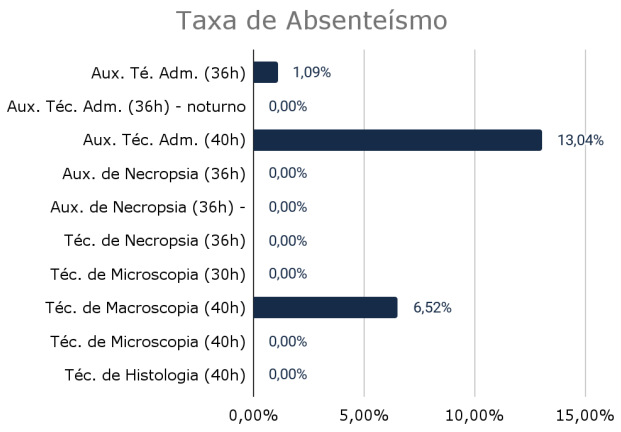
Legenda: (D) - Diurno; (N) - Noturno; (M/T) - Manhã e Tarde; N/A - Não se aplica.

4.3 Relação nominal de Profissionais - PJ

Cargo	Nome	CRM
Médicos Patologistas (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 (11/07/2023 à 10/08/2023), foram identificadas 07 (sete) ausências, justificadas por meio de atestados, destas 03 (três) do setor administrativo - 40hs, 1 (uma) administrativo - 36hs e 3 (três) do setor de técnico de Macroscopia.

4.3.2 Turnover

Análise crítica: Durante o mês de referência, considerando o período de apontamentos para pagamento em folha (11/07/2023 à 10/08/2023) não houve nenhum processo admissional e demissional.

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 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	**09:36:55**

Análise Crítica: No mês vigente foram realizadas **175 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	jan./23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23
1	Coleta dos exames hematológicos durante necrópsia	**200**	1	0	0	0	0	0	0	0
2	Coleta dos exames bioquímicos durante necrópsia	**200**	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Coleta dos exames microbiológicos durante necrópsia	**200**	0	0	0	0	2	4	0	2
4	Coleta dos exames sorológicos durante necrópsia	**200**	1	0	2	1	0	2	0	0
5	Realização da necrópsia com análise macroscópica	**200**	142	143	138	145	180	150	186	175
6	Coleta dos exames microscópicos relacionados a necrópsia	**200**	142	143	138	146	180	150	186	175
	Total	**1.200**	**284**	**286**	**278**	**293**	**362**	**306**	**372**	**350**

Análise Crítica: No quadro acima podemos observar que houveram 02 (duas) solicitações de exame 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. Abaixo segue Doenças de Notificação Compulsórias identificadas dentro do período avaliado:

	Procedimento	JAN/23	FEV/23	MAR/23	ABR/23	MAI/23	JUN/23	JUL/23	AGO/23
1	Dengue	1	0	2	0	0	2	1	0
2	Chikungunya	1	0	0	0	0	0	0	0
3	Leptospirose	1	1	2	0	0	0	0	0
4	Meningite	2	0	0	0	0	2	0	0
5	HIV	0	0	0	0	0	0	0	1
6	Tuberculose	1	2	0	0	0	4	2	2
7	Síndrome Gripal	1	1	2	1	0	2	1	0
8	Outros	0	0	0	1	0	0	0	0
	Total	7	4	6	2	0	10	4	3

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	35

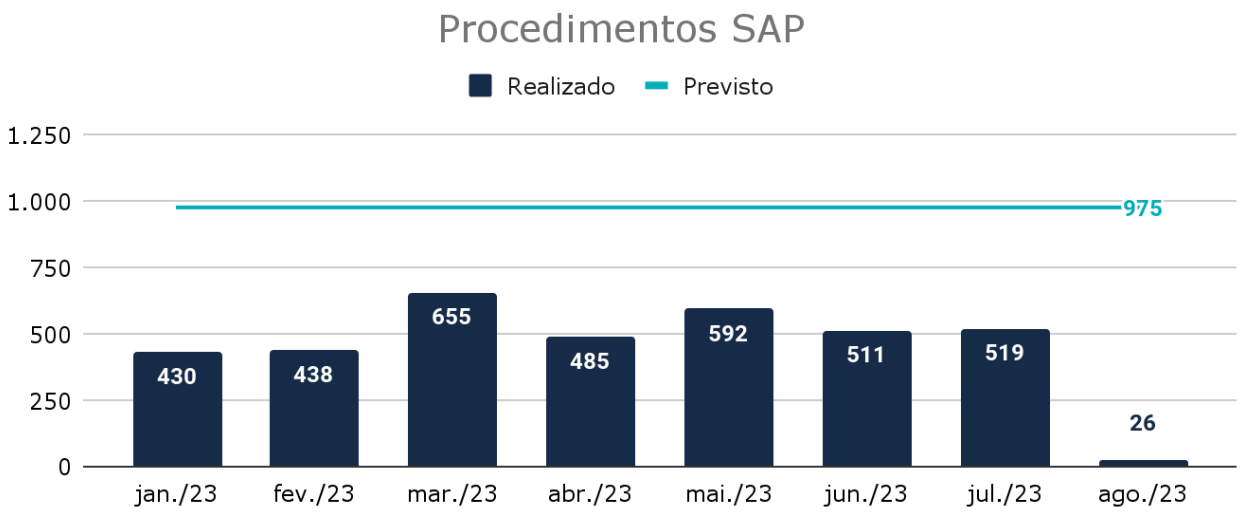
5.2.2 Tempo Médio para Entrega dos Laudos

Procedimento	Laudo - Tempo Previsto	Laudo - Tempo Médio
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	≤ 30 minutos	**00:21:00**

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.

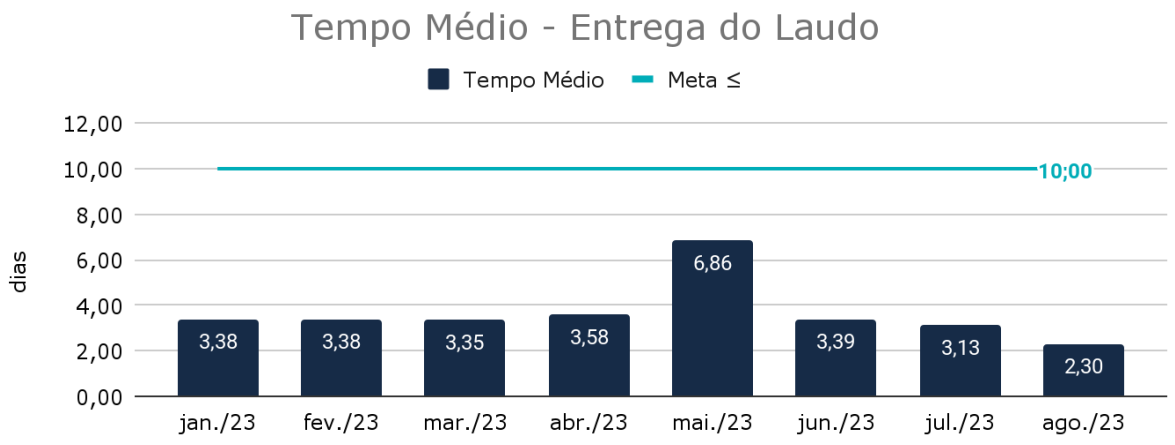
No período relacionado tivemos **35 (trinta e cinco)** solicitações de Biópsia de congelação transoperatória.

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	258
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	50	5
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	50	123
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	100	64
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	50	67
Análise de exame de citologia oncótica	75	15
Análise de citologia cervicovaginal	50	62
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	100	0
Biópsia por congelação para esclarecimento de casos no transoperatório	100	35
Exames de Imuno-histoquímica	200	57
Total	**1.175**	**686**

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	3,21
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (múltiplos fragmentos de biópsia de mesmo órgão)	10,00	2,16
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com margem cirúrgica)	10,00	0,00
Análise de exames de anátomo patológico de peça cirúrgica (peça cirúrgica completa com causa oncológica)	10,00	3,52
Biópsia para pesquisa de Helicobacter pylori/Colorações especiais	10,00	2,89
Análise de exame de citologia oncótica	10,00	1,67
Análise de citologia cervicovaginal	10,00	2,20
Determinação de Receptores Tumorais Hormonais	10,00	0,00
Total	**10,00**	**2,30**

Análise Crítica: Realizamos **686 biópsias** no período, todos tiveram os resultados liberados dentro do prazo, com uma média de 02 a 03 dias.

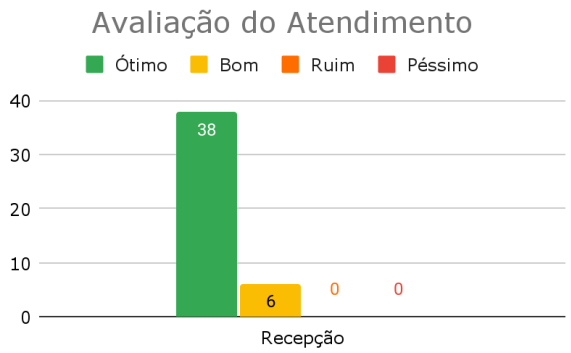
Vale reforçar que o exame complementar de imuno-histoquímico que somente pode ser realizado a partir de um exame anatomopatológico (convencional) já finalizado mesmo que este tenha sido solicitado pelo médico responsável pelo pedido de biópsia. É inviável iniciar qualquer exame imuno-histoquímico sem 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 **57 (cinquenta e sete)** exames de imuno com entrega de resultado em 10 (dez) dias.

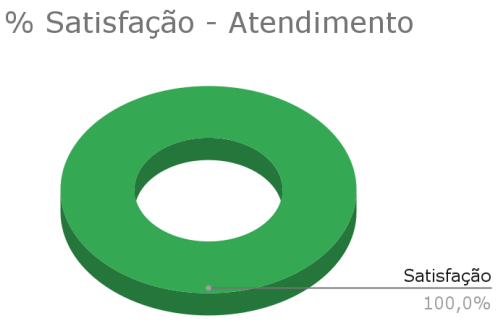
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 **44 (quarenta e quatro) formulários** no total referentes à competência avaliada.

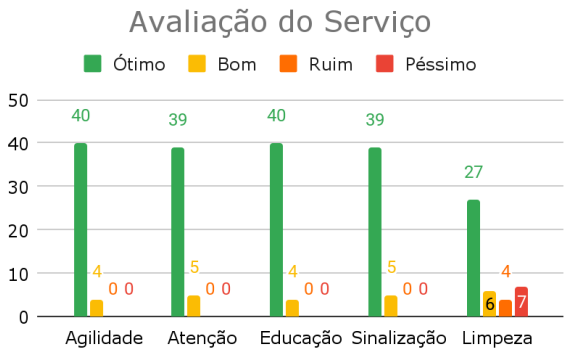
6.1.1 Avaliação do Atendimento

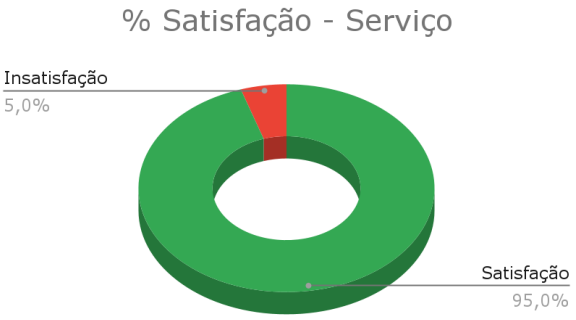




Análise Crítica: O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe da recepção do SVO e SAP. No período, tivemos satisfação de **100%** demonstrando uma percepção positiva do usuário.

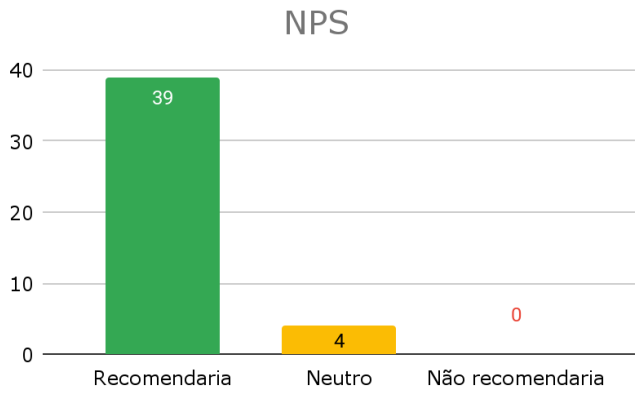
6.1.2 Avaliação do Serviço





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 **95%** de satisfação e **5%** de insatisfação. Através da análise da porcentagem de insatisfação identificamos que o item de "sinalização" recebeu críticas. Reforço que já foram enviados ofícios à gestão responsável com reclamações anteriores e até o momento não obtivemos resposta.

6.1.3 Net Promoter Score (NPS



Análise Crítica:O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, tivemos **39 (trinta e nove)** pacientes, que se manifestaram via formulário, onde recomendaria 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	6
Crítica	6
Dúvidas	0
Elogio	18
Em Branco	14

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

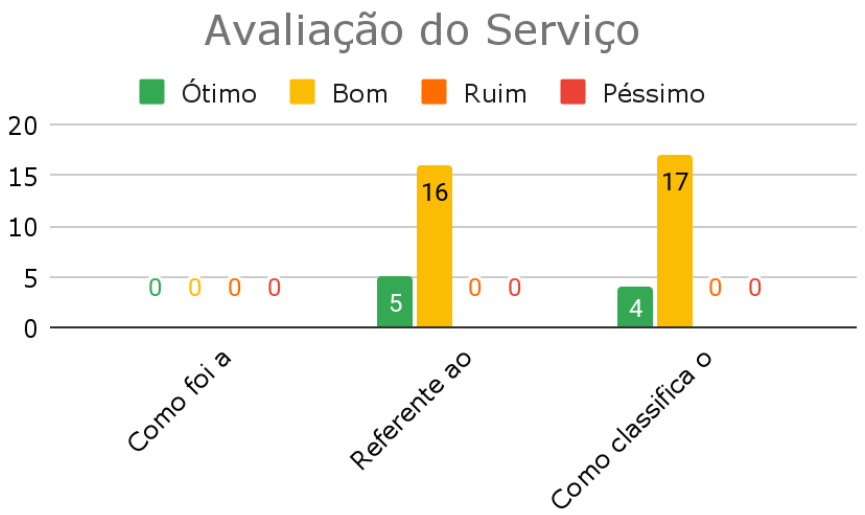
Manifestações		
Data	**Tipo**	**Descrição**
01/08/2023	Elogio	A Ingred é muito educada e gentil precisamos de pessoas assim pra atender a população nota 1.000.00 parabens
10/08/2023	Crítica	Muito dificil achar local SVO
16/08/2023	Elogio	Meninas educadas e atenciosas
22/08/2023	Crítica	Muito ruim de achar
02/08/2023	Elogio	A atendente Mirelle foi super atenciosa e prestativa.
02/08/2023	Elogio	Atendida por Mireli. Otimo atendimento.
04/08/2023	Crítica	Melhor sinalização e Iluminação, fora da sala de declaração, ou seja da portaria ate a sala, nada de iluminação OBS: atendimento por Mirely NOTA 10
06/08/2023	Elogio	Atendida por Mirelle Muito atenciosa, educada. exelente trabalho.
06/08/2023	Elogio	Auxiliar de necropsia muito profissional nome Mirelli
07/08/2023	Elogio	Fui atendida pelo HUGO
08/08/2023	Sugestão	Melhorar a iluminação e também a sinalização. Fui atendido por Mirela
08/08/2023	Crítica	Complicado não por funcionarios mas pela logistica de local, mas a nota 10 foi pelo excelente atendimento da Auxiliar de Necropsia Mirela Obrigado
11/08/2023	Crítica	Melhor iluminação Melhor sinalização
11/08/2023	Sugestão	Favor colocar mais sinalização e iluminação no predio
15/08/2023	Sugestão	Falta de iluminação e sinalização. Fui muito bem atendida pelo Hugo
19/08/2023	Elogio	Atendimento do Hugo, desde a ligação até a sinalização excelente HUGO NOTA 1000
19/08/2023	Elogio	Fui atendida pelo o Ugo
19/08/2023	Elogio	fui atendido pelo ugo
19/08/2023	Elogio	Fui atendida pelo Hugo!
19/08/2023	Elogio	Fui atendida pelo HUGO
19/08/2023	Elogio	Fui atendida pelo adorável e prestativo Hugo

20/08/2023	Elogio	Fui muito bem atendido por Edson
20/08/2023	Crítica	Otimo atendente Edvaldo Caminho do SVO escuro e perigoso Local/caminho até o setor escuro
20/08/2023	Sugestão	Iluminar o caminho inteiro. Edvaldo excelente atendimento.
20/08/2023	Sugestão	O atendimento é maravilhoso, porém a iluminação é péssima quase cai por causa da escuridão O atendente Edvaldo é muito atencioso e prestativo.

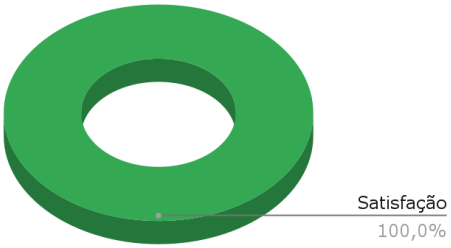
Todas as manifestações do SAU têm importante papel na avaliação de desempenho do setor, aos elogiados são parabenizados em grupo dos colaboradores e críticas são tratadas e registradas com plano de ação.

6.2 Satisfação do usuário cirurgião

6.2.1 Avaliação do Atendimento



% Satisfação - Serviço



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 35 (trinta e cinco) biópsias de congelação/mês, tivemos 32 (trinta e dois) 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, 12 de setembro de 2023.

Adriana Cristina Alvares
CEGISS - Hospitalar
Supervisor Técnico Regional

DIRETOR TÉCNICO

RENATO TARDELLI