

**Benchmarking de Indicadores Laboratoriais** é uma ferramenta de gestão da qualidade desenvolvida pela parceria entre a **Controllab** e a **SBPC/ML**, com o objetivo de estimular a melhoria contínua nos processos laboratoriais, contribuindo para o aumento da produtividade e da sustentabilidade do setor.

A Controllab confere ao(a)

## Lacmar - Laboratório de Análises Clínicas do Maranhão Ltda

O certificado de participação no Programa de Benchmarking de Indicadores Laboratoriais para a unidade situada à Avenida Contorno do Ipase, 38 - Lote Laboratorio, Ipase - São Luís/MA

### INDICADORES MONITORADOS DURANTE O PERÍODO:

#### INDICADORES DE GESTÃO DE RECURSOS

##### Gestão de Recursos Financeiros

- Despesa com pessoal
- Gasto com área física e recursos, despesas secundárias, equipamentos, materiais, pessoal, serviços e transporte
- Glosa geral e por operadora

##### Gestão de Recursos Humanos

- Absenteísmo
- Horas trabalhadas por funcionário
- Produtividade pessoal: Coletador próprio, geral, recepção, recepcionista e técnica
- Rotatividade: Geral e recepção
- Treinamento: Eventos de capacitação, horas de treinamento e interno

##### Gestão de Recursos TI

- Eficiência do LIS: Episódios de queda de sistema e tempos de queda

#### INDICADORES DE GESTÃO ORGANIZACIONAL

##### Gestão de Clientes e outras partes interessadas

- Manifestações de clientes recebidas e respondidas
- Net Promoter Score (NPS)
- Participação em pesquisa de Net Promoter Score (NPS)

#### INDICADORES DEMOGRÁFICOS

##### Demográficos

- Exames por paciente: Convênio, cortesia, geral, particular e público
- Exames solicitados por cortesia, operadora, particular e rede pública
- Público atendido: Pacientes externo, internados e não internados
- Sistemática de coleta: pacientes próprios
- Terceirização
- Ticket médio

#### INDICADORES DE PROCESSO

##### Análítico

- EP: Desempenho inadequado e inadequado relacionado a causa previamente tratada
- Erros de transcrição de resultados por falha do LIS e em transcrição manual de resultados

##### Efetividade/Outcome

- Recoleta Geral
- Recoleta para confirmação: Pacientes internados e não internados
- Recoleta por acidente: Pacientes não internados
- Recoleta por material impróprio: Pacientes internados e não internados
- Resultados incorretos liberados

##### Pós-Analítico

- Atraso de resultados: Paciente não internados
- Comunicação de resultados críticos com atraso: Pacientes internados e não internados
- Insucesso na comunicação de resultados críticos (Análises Clínicas)
- Laudos Incorretos (Análises Clínicas)

##### Pré-Analítico

- Amostras com erro na identificação do paciente
- Coagulação: Amostras Coaguladas
- Contaminação: Amostras da microbiologia, de hemocultura e de urocultura
- Erro de coleta: Proporção incorreta do volume da amostra/anticoagulante, recipiente incorreto e volume insuficiente
- Erro de transporte: Amostras avariadas durante o transporte
- Exames incorretamente adicionados e que não constavam na requisição médica: Internados e não internados
- Exames não cadastrados: Internados e não internados
- Hemólise: Amostras em geral
- Nome incorreto do exame: Internados e não internados

##### Segurança

- Acidente com perfurocortante
- Acidente de trabalho: Geral

*Vinicius de A. Biasoli*  
Vinicius de Almeida Biasoli  
Diretor Executivo Controllab

*Fábio Vasconcelos Brazão*  
Fábio Vasconcelos Brazão  
Presidente SBPC/ML