



## Relatório consolidado de Indicadores Laboratoriais

Ano 2022

# Benchmarking de Indicadores Laboratoriais

Apoiar os gestores de serviços de medicina laboratorial na tomada de decisão baseada em dados é um compromisso da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial. A plataforma de Indicadores METRICARE é resultado da experiência bem-sucedida do Programa de Benchmarking de Indicadores Laboratoriais (PBIL), que foi instituído em 2006, por meio de uma parceria entre a Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial (SBPC/ML) e a Controllab. Unindo a relevância da SBPC/ML e a expertise consolidada de Controllab, o programa teve sempre como objetivo primordial apoiar os gestores de serviços de medicina laboratorial na tomada de decisão baseada em dados, agregando eficiência e segurança, com foco na competitividade e sustentabilidade do segmento de saúde. Em 2023, essa iniciativa inovadora do programa de gestão comparativa de indicadores teve seu escopo de atuação ampliado para outros segmentos em saúde, consolidando a plataforma METRICARE. METRICARE une tecnologia e boas práticas de gestão, disponibilizando conhecimento e ferramentas para impulsionar a cultura da melhoria contínua dos serviços prestados a médicos e pacientes, bem como para assegurar a sustentabilidade de longo prazo das organizações.

Desde o seu início de operação, a plataforma de indicadores passou por ciclos contínuos de melhoria, de forma alinhada aos avanços tecnológicos e da gestão em saúde. Uma importante etapa nessa evolução foi a harmonização internacional dos indicadores, realizada a partir de alinhamento com a Diretriz da IFCC (International Federation of Clinical Chemistry and Laboratory Medicine), com participação da SBPC/ML, e que viabilizou o avanço do programa em nível internacional. Outra iniciativa importante foi a integração de dados para possibilitar o cálculo de indicadores a partir dos sistemas de LIS, realizado por meio de parcerias com empresas de software em saúde.

Atualmente a plataforma METRICARE conta com mais de 380 participantes em 15 países. Seu escopo de indicadores contempla mais de 170 diferentes indicadores, em diferentes dimensões de desempenho.

O presente Anuário de Indicadores SBPC/ML apresenta o resultado de alguns dos indicadores laboratoriais mais relevantes da plataforma METRICARE, para o ano de 2022.

## Relatório de Indicadores Laboratoriais

A SBPC/ML e a Controllab entendem que o compartilhamento dos dados do mercado com os laboratórios é essencial para reforçar a relevância desse tema da gestão para a sustentabilidade do setor e para ampliar a qualidade dos serviços laboratoriais prestados.

Nesse contexto, apresentamos o presente Relatório de Indicadores Laboratoriais, no qual são disponibilizados resultados consolidados da plataforma METRICARE em 2022 para 8 indicadores entre os mais relevantes do escopo atual, em quatro dimensões: indicadores de modelo de negócio; indicadores de gestão de pessoas; indicadores de desfechos e impactos; indicadores de processos, qualidade e segurança.

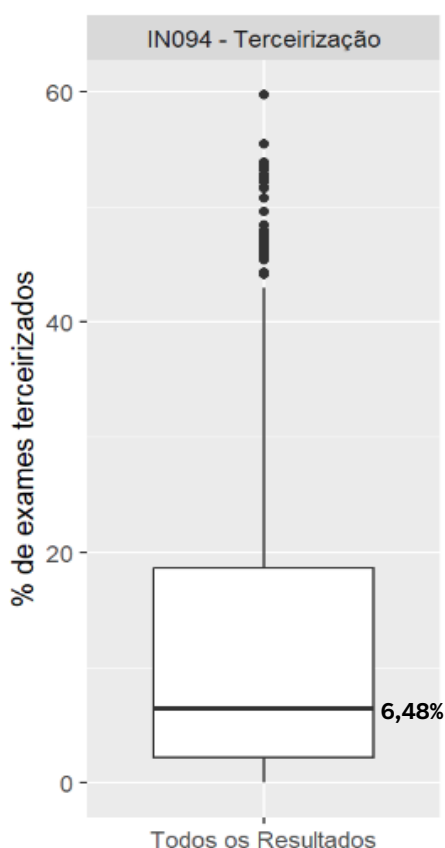
## INDICADORES DE MODELO DE ATUAÇÃO

### TERCEIRIZAÇÃO (IN094)

A terceirização de exames para laboratórios de apoio ou referência é uma estratégia utilizada em vários países, nos quais os laboratórios enviam amostras para a realização de exames de média ou alta complexidade, que podem exigir profissionais com qualificações específicas ou tecnologia e equipamentos por vezes não disponíveis em todos os laboratórios clínicos.

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o quantitativo de exames realizados por terceiros e o número total de exames solicitados no mesmo período.

Indicador	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN094 - Terceirização	837	0.0000000	2.2174133	6.4809017	18.5925187	59.733863



Durante o ano de 2022, entre as empresas comparadas, os 50% laboratórios com menor nível de terceirização apresentaram um valor de produção externa de exames de até 6,48% do quantitativo total de exames do laboratório.

Nesse mesmo período comparativo, os 25% laboratórios com menor índice para esse indicador registraram um nível de terceirização inferior à 2,2%.

Outro dado relevante é que o nível de terceirização entre os laboratórios comparados não excede 18,6% para 75% das empresas no global dos dados de 2022.

Cabe ressaltar que para esse indicador não existe um critério preestabelecido para identificar se menores ou maiores índices de terceirização estariam relacionados com um maior nível de competitividade do laboratório no mercado; essa relação é dependente da estratégia e modelo de negócio de cada organização.

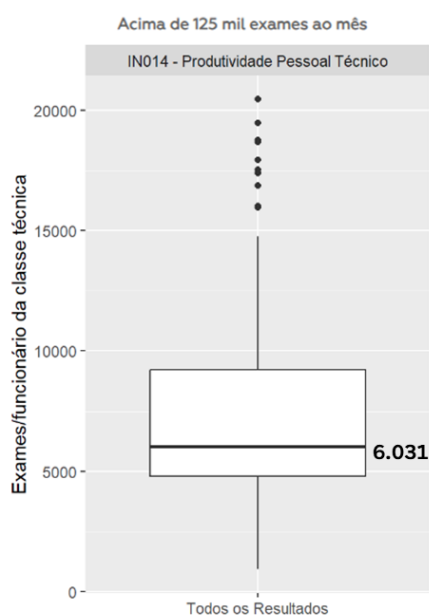
## INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS

### PRODUTIVIDADE: PESSOAL TÉCNICO (IN014)

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o número de profissionais atuando na operação técnica do laboratório e o número total de exames solicitados e realizados internamente no mesmo período.

Produção > 125.000 exames/mês

Indicador	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN014 - Produtividade Pessoal Técnico	168	929.3667	4803.6648	6030.6688	9211.6161	20464.31



Considerando o grupo comparativo que produz **mais de 125.000 exames/mês**, os 50% laboratórios com maior nível de produtividade de pessoal técnico apresentaram um valor superior à 6.030 exames, por mês, por profissional técnico.

Nesse mesmo período, para a mesma estratificação de produção, 25% dos laboratórios comparados registraram um nível de produtividade de pessoal técnico superior a 9.211 exames/mês/profissional no global do ano de 2022.

Mesmo que índices superiores de produtividade de pessoal técnico possam ser associados com uma maior competitividade do laboratório e representem maior eficiência de uso da força de trabalho, esses índices devem ser relacionados com indicadores de qualidade de serviços prestados, tais como resultados com atrasos, laudos retificados e satisfação de médicos, entre outros.

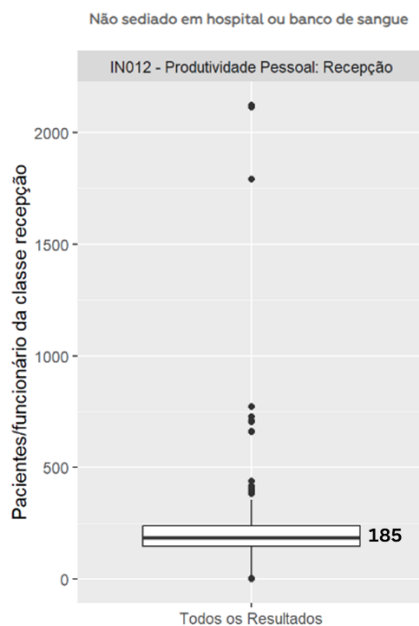
Nível de automação dos setores técnicos, uso de tecnologia nos processos, turnos e carga de trabalho e quantitativo de demanda de exames estão entre fatores que podem impactar nos índices de produtividade técnica.

Laboratórios que podem ser estatisticamente considerados como “outliers” para esse indicador podem ser inclusive considerados “benchmarks”, quando apresentando resultados adequados em outros indicadores de qualidade de serviços prestados, em termos de eficiência operacional.

## PRODUTIVIDADE: PESSOAL RECEPÇÃO (IN012)

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o número de profissionais atuando na recepção do laboratório (receptionistas e coletadores) e o número total de pacientes atendidos (coleta própria) no mesmo período.

Indicador	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN012 - Produtividade Pessoal: Recepção	216	0.0000	147.5001	185.1313	240.2132	2124.00



Considerando o grupo comparativo **não ligado a hospital ou banco de sangue**, os 50% laboratórios com maior nível de produtividade de pessoal de recepção apresentaram um valor superior à 185 pacientes atendidos, por mês, por profissional de recepção (receptionista ou coletador).

Nesse mesmo período, 25% dos laboratórios comparados registraram um valor de produtividade de pessoal de recepção superior à 240 pacientes atendidos/mês/profissional no global de 2022.

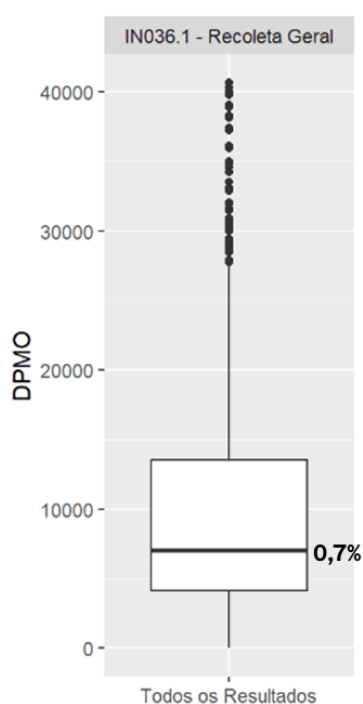
Mesmo que índices superiores de produtividade de pessoal de recepção possam ser associados com uma maior competitividade do laboratório e representem maior eficiência de uso da força de trabalho na fase pré-analítica, esses índices devem ser relacionados com indicadores de qualidade de serviços prestados, tais como resultados com índice de recoletas e satisfação de clientes, por exemplo.

# INDICADORES DE DESFECHOS E IMPACTOS

## RECOLETA GERAL (IN036.1)

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o número total de pacientes com registros de coleta (todas as causas, envolvendo um ou mais exames ou amostras com coleta) e o número total de pacientes atendidos no mesmo período. Os resultados são expressos em DPMO (“Defeitos por milhão de oportunidades”).

Indicador	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN036.1 - Recoleta Geral	1368	0	4140.393250	7052.22850	13545.120500	40665.434



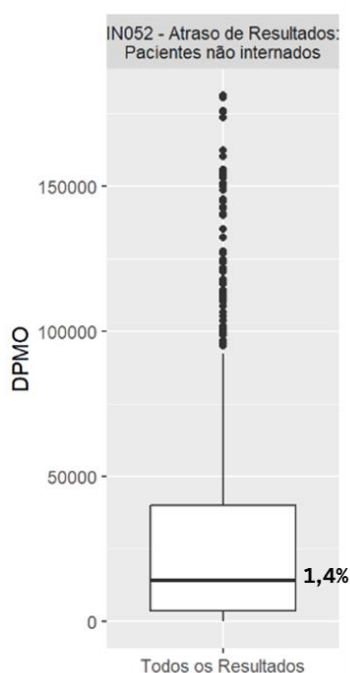
Considerando o global de 2022, os 50% laboratórios com menor nível de coleta geral apresentaram um valor de até 0,7% dos pacientes com coletas (3,9 sigma).

Nesse mesmo período, os 25% dos laboratórios comparados com menor índice de coletas apresentaram até 0,4% dos pacientes com coleta (4,1 sigma).

# ATRASO DE RESULTADOS: PACIENTES NÃO INTERNADOS (IN052)

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o número total de pacientes com resultados liberados fora do prazo acordado e o número total de pacientes atendidos no mesmo período. Os resultados são expressos em DPMO (“Defeitos por milhão de oportunidades”).

Indicador	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN052 - Atraso de Resultados: Pacientes não internados	751	0	3692.729000	14164.79500	39957.683000	181242.079



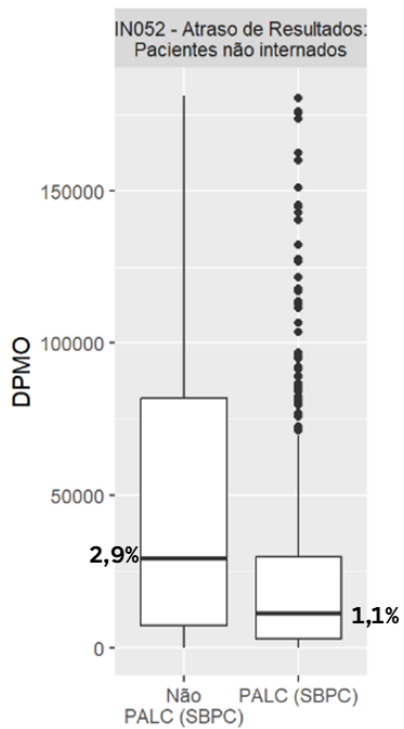
Considerando o global de 2022, os 50% laboratórios com menor índice de atrasos apresentaram um valor até 1,4% dos pacientes atendidos (3,7 sigma).

Nesse mesmo período, os 25% dos laboratórios comparados com menor índice de atrasos apresentaram atrasos para até 0,4% dos pacientes atendidos (4,2 sigma).

É relevante salientar que o nível de atrasos apresentado por cada laboratório está associado a seus prazos de promessas de resultados; entretanto, os resultados comparativos desse indicador têm valor significativo para a gestão dessas organizações, visto que representa a capacidade do laboratório em cumprir os prazos acordados com seus clientes, se relacionando com outros indicadores, tais como índices de reclamações e de satisfação de clientes e médicos, por exemplo.

Um dado relevante identificado para desse indicador em 2022 foi a diferença significativa de desempenho entre os laboratórios que possuem Acreditação PALC/SBPCML frente aos demais laboratórios com outras creditações ou sem reconhecimento formal de seu sistema de gestão.

Indicador	Grupo	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN052 - Atraso de Resultados: Pacientes não internados	Não PALC (SBPC)	173	0	7435.618000	29381.337000	81929.124000	181242.07900
	PALC (SBPC)	578	0	2924.251750	11509.857500	29972.241000	180492.42400



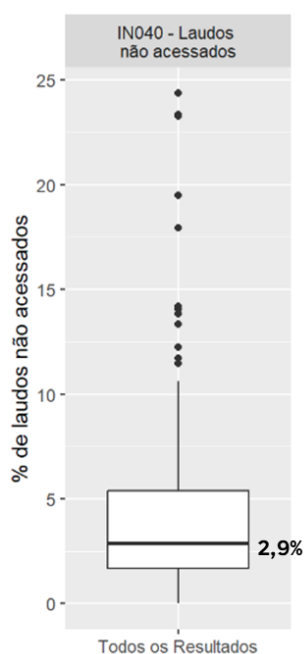
Comparando o desempenho de laboratórios com e sem Acreditação PALC/SBPCML para índices de atrasos, os laboratórios acreditados PALC tiveram um desempenho significativamente superior, com mediana de 1,1% dos pacientes atendidos frente aos 2,9% apresentados pelo demais laboratórios não acreditados ou com outros tipos de reconhecimentos de gestão da qualidade.



## LAUDOS NÃO ACESSADOS (IN040)

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o número total de laudos não acessados pelos clientes (pacientes não internados; laudos acessados impressos ou por outro meio) e o número total de disponibilizados para acesso no mesmo período.

Indicador	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN040 - Laudos não acessados	122	0	1.68	2.89	5.39	24.38



Considerando o global de 2022, os 50% laboratórios com menor índice de laudos não acessados apresentaram um valor mediano de até 2,9% dos laudos disponibilizados.

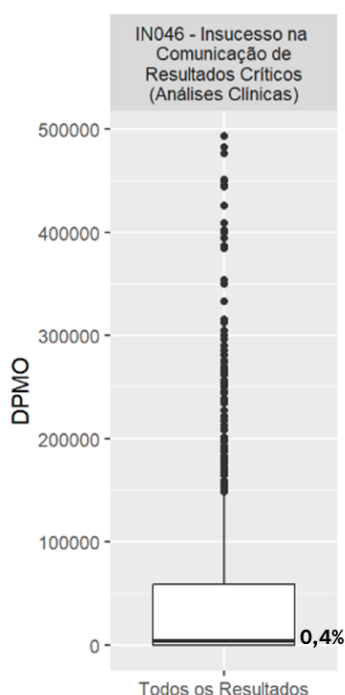
Nesse mesmo período, os 25% dos laboratórios comparados com menor índice de laudos não acessados apresentaram até 1,7% dos laudos disponibilizados.

## INDICADORES DE PROCESSOS, QUALIDADE E SEGURANÇA

# INSUCESSO NA COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CRÍTICOS: PACIENTES NÃO INTERNADOS (IN046)

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o número total de pacientes não internados com resultados críticos não comunicados e o número total de pacientes não internados com resultados críticos que deveriam ser comunicados nesse mesmo período. Os resultados são expressos em DPMO (“Defeitos por milhão de oportunidades”).

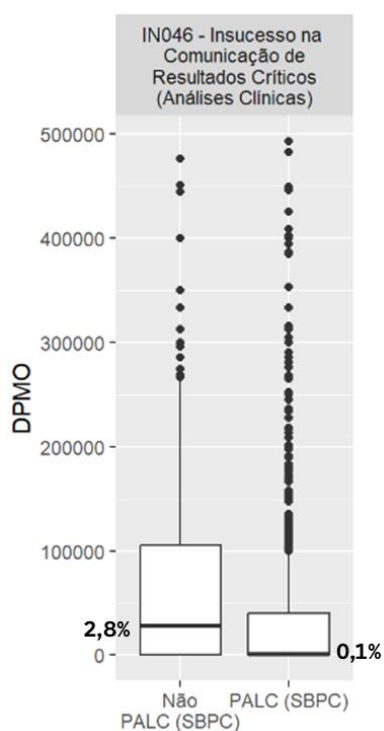
Indicador	n	Minimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN046 - Insucesso na Comunicação de Resultados Críticos (Análises Clínicas)	1069	0	0.00	4405.29	58925.48	492957.75



Considerando o global de 2022, os 50% laboratórios com menor índice de insucesso na comunicação de resultados críticos apresentaram um valor mediano de até 0,4% pacientes não comunicados no prazo preestabelecido (4,1 sigma).

Um dado relevante também identificado para desse indicador em 2022 foi a diferença significativa de desempenho entre os laboratórios que possuem Acreditação PALC/SBPCML frente aos demais laboratórios com outras creditações ou sem reconhecimento formal de seu sistema de gestão.

Indicador	Grupo	n	Minimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN046 - Insucesso na Comunicação de Resultados Críticos (Análises Clínicas)	Não PALC (SBPC)	272	0	0.00	28304.41	105376.77	476000.00
	PALC (SBPC)	797	0	0.00	1070.66	39750.14	492957.75

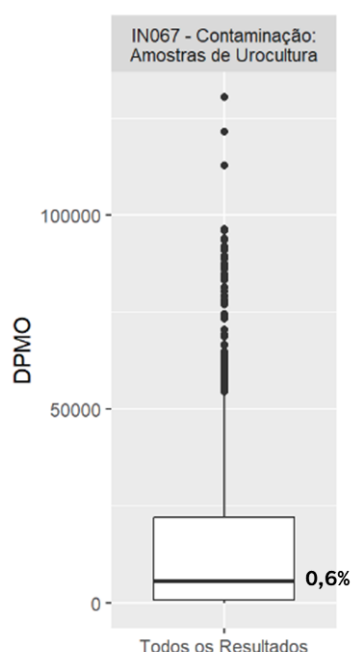


Comparando o desempenho de laboratórios com e sem Acreditação PALC/SBPCML para índices insucesso de comunicação de resultados críticos, os laboratórios acreditados PALC tiveram um desempenho significativamente superior, com mediana de 0,1% (4,6 sigma) de pacientes não comunicados frente aos 2,8% (3,4 sigma) apresentados pelo demais laboratórios não acreditados ou com outros tipos de reconhecimentos de gestão da qualidade.

## CONTAMINAÇÃO: UROCULTURAS (IN067)

Esse indicador é expresso por meio de relação entre o quantitativo total de amostras de uroculturas contaminadas e o total de amostras de uroculturas colhidas, consolidado em DPMO (“Defeitos por milhão de oportunidades”; uroculturas contaminadas por 10<sup>6</sup> amostras colhidas).

Indicador	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN067 - Contaminação: Amostras de Urocultura	868	0	781.05	5683.12	22107.37	130307.47

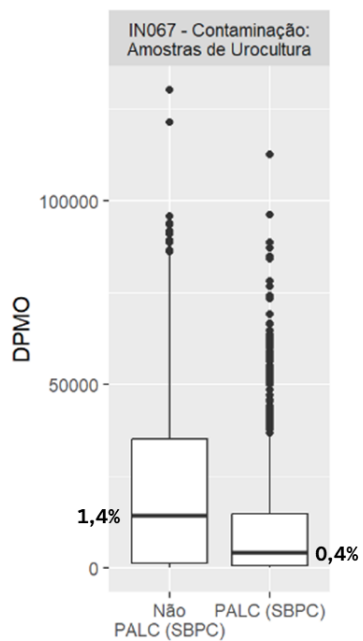


Considerando o global de 2022, os 50% laboratórios com menor índice de contaminação de uroculturas apresentaram até 0,6% de amostras de urocultura contaminadas (4,0 sigma).

Nesse mesmo período, os 25% dos laboratórios comparados com menor índice de contaminação de uroculturas apresentaram até 0,08% de amostras contaminadas (4,7 sigma).

Um dado relevante identificado para desse indicador em 2022 foi também a diferença significativa de desempenho entre os laboratórios que possuem Acreditação PALC/SBPCML frente aos demais laboratórios com outras creditações ou sem reconhecimento formal de seu sistema de gestão.

Indicador	Grupo	n	Mínimo	1ºQ	Mediana	3ºQ	Máximo
IN067 - Contaminação: Amostras de Urocultura	Não PALC (SBPC)	268	0	1294.29	14462.25	35242.37	130307.47
	PALC (SBPC)	600	0	698.41	4289.82	14825.75	112676.06



Comparando o desempenho de laboratórios com e sem Acreditação PALC/SBPCML para índices contaminação de uroculturas, os laboratórios acreditados PALC tiveram um desempenho significativamente superior, com mediana de 0,4% (4,1 sigma) de amostras contaminadas frente aos 1,4% (3,7 sigma) apresentados pelo demais laboratórios não acreditados ou com outros tipos de reconhecimentos de gestão da qualidade.

## **Relatório de Indicadores Laboratoriais – Ano 2022**

Uma publicação da SBPC/ML e Controllab.

### **Elaboração e Edição:**

Wilson Shcolnik (SBPC/ML e Grupo Fleury)  
Alex Galoro (SBPC/ML e Grupo Sabin)  
Fernando Berlitz (SBPC/ML e Controllab)

### **Produção e Marketing:**

Flávia Melo (Controllab)

### **Estatística:**

Diogo Jerônimo (Controllab)

### **Colaboração:**

Rafael Lopes (Controllab)  
Luiza Balli (Controllab)  
Guilherme Oliveira (SBPC/ML)  
Annelise Lopes (SBPC/ML)

### **Apoio Institucional:**

Vinicius Biasoli (Diretor Executivo Controllab)  
Fabio Brazão (Presidente SBPC/ML - 2022/2023)