

# RELATÓRIO GERENCIAL

AGOSTO/2024

## 1. UNIVERSO DE AÇÃO

### UNIDADES ASSISTIDAS POR MODALIDADE

UNIDADE	PÚBLICA	PRIVADA	FILANTRÓPICA	TOTAL
	156	55	11	223
%	70,0%	25,0%	5,0%	100%



#### PÚBLICA

Atende 70% das unidades



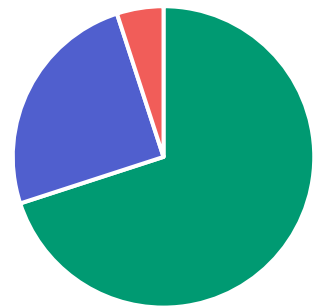
#### PRIVADA

Atende 25% das unidades



#### FILANTRÓPICA

Atende 5% das unidades



■ ATENDE ■ PRIVADA ■ FILANTRÓPICA

## 2. DADOS ESTATÍSTICOS

1. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Bolsas de Sangue Total Coletadas de Doadores.	Bolsas coletadas	<b>4.830</b>	4.327	<b>89%</b>
Coleta por Aférese.	Bolsas coletadas	<b>65</b>	155	<b>238%</b>
2. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Hemocomponentes Produzidos.	Produção	<b>11.109</b>	10.070	<b>91%</b>
3. TESTES LABORATORIAIS	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunohematológicos (doador de sangue e receptores) realizados.	Exames	<b>16.481</b>	15.661	<b>95%</b>
Exames sorológicos (doador de sangue e pacientes) realizados - Sorologia I e II de doador.	Exames	<b>6.412</b>	5.786	<b>90%</b>

5. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas ofertadas.	Consultas	<b>850</b>	877	<b>103%</b>
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas ofertadas (exceto odontologia).	Consultas	<b>1.300</b>	1.469	<b>113%</b>
Exames laboratoriais.	Exames	<b>570</b>	707	<b>124%</b>

6. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas realizadas.	Consultas	<b>652</b>	736	<b>113%</b>
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas realizadas (exceto odontologia).	Consultas	<b>1.016</b>	1.125	<b>111%</b>

### 3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicadores de Desempenho	Descrição	Memória de Cálculo	Meta	%
1. Percentual de atendimento a solicitações externas de hemocomponentes.	Representa a proporção (%) de solicitações externas de hemocomponentes atendidas.	$(N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos} / N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes}) \times 100$	$\geq 95\%$	<b>91%</b>
2. Taxa de doações espontâneas.	Representa o percentual de doações feitas por pessoas motivadas para manter o estoque de sangue do serviço de hemoterapia, decorrente de um ato de altruísmo, sem identificação do nome do possível receptor.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue espontâneos} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 90\%$	<b>96%</b>
3. Taxa de doador de repetição.	Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de repetição} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$\geq 38\%$	<b>41%</b>

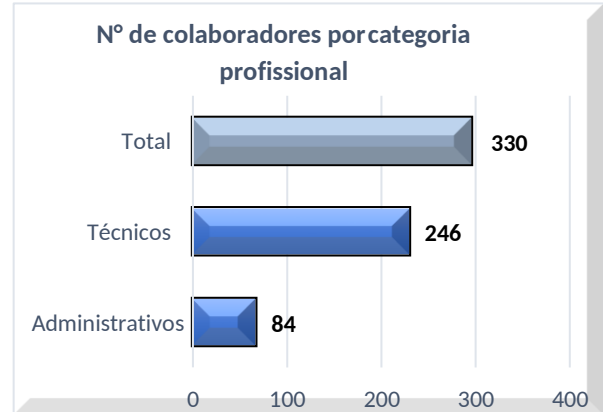
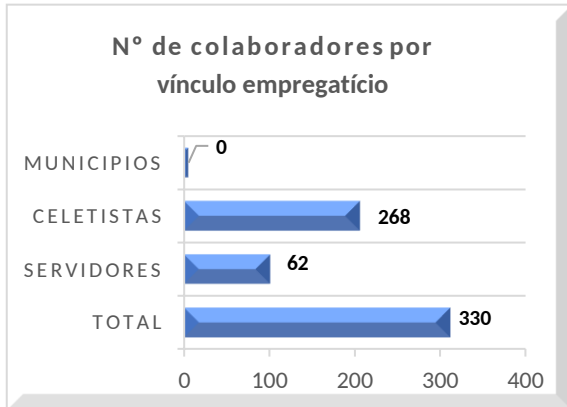
4. Taxa de Doadores de 1ª vez.	Representa o percentual de doadores de sangue que doaram pela primeira vez no serviço de hemoterapia no período avaliado.	$(\text{N}^\circ \text{ de doadores de sangue de 1}^\text{a} \text{ vez} / \text{N}^\circ \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 37\%$	<b>25%</b>
5. Índice de Produção de Hemocomponentes.	Mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos e as bolsas de sangue total coletadas no período.	$(\text{N}^\circ \text{ de hemocomponentes produzidos} / \text{N}^\circ \text{ total de bolsas de sangue total coletadas no período}) \times 100.$	2,3	<b>2,3</b>
6. Percentual de Perdas de Concentrado de Hemácias por validade.	Representa o percentual de perdas/descarte de concentrados de hemácias em relação ao total de concentrados de hemácias produzidas no período.	$(\text{Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade} / \text{N}^\circ \text{ total de concentrados de hemácia produzidos no período}) \times 100.$	$\leq 8\%$	<b>4,8%</b>
7. Qualidade de Hemocomponentes Produzidos.	Consiste em apresentar um indicador para o controle de Qualidade geral dos hemocomponentes.	Percentual de hemocomponentes avaliados x 100/pela meta.	$\geq 90\%$	<b>99,8%</b>
8. Percentual de cumprimentos de visitas técnico - administrativas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas pelo parceiro privado.	Consiste na realização de visitas técnicas/administrativas com intuito de verificar a conformidade de procedimentos e uso adequado dos hemocomponentes nos serviços assistidos pelas unidades, para as quais são fornecidos hemocomponentes.	$(\text{N}^\circ \text{ total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes} / \text{N}^\circ \text{ total de visitas programas mês para atender cronograma anual}) \times 100.$	$\geq 90\%$	<b>100%</b>
9. Capacidade de atendimento às solicitações de fornecimento de hemocomponentes a leitos SUS em novos serviços de saúde.	Consiste no atesto da capacidade de atendimento às solicitações de fornecimento de hemocomponentes, especialmente concentrado de hemácias (incluindo a realização dos testes pré-transfusionais, se necessário), para atender a pacientes em leitos SUS em "novos serviços de saúde".	$(\text{total de bolsas distribuídas em 180 dias} / 6 = X)$ $X - \text{n}^\circ \text{ de bolsas descartadas} = y/30).$	$\geq 100$	<b>154</b>

#### 4. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Indicadores de Desempenho	Descrição	Memória de Cálculo	Meta	%
1. Número de cadastros/coletas sangue para exame de histocompatibilidade (medula óssea).	Número de cadastros/coletas .	Somatório dos cadastros realizados.	Atender a demanda.	<b>256</b>
2. Hemocomponentes distribuídos.	Nº de hemocomponentes distribuídos.	Somatório dos hemocomponentes distribuídos.	Atender a demanda.	<b>6.316</b>
3. Clínica Hematológica.	Pacientes atendidos no ambulatório.	Somatório dos atendimentos.	Atender a demanda.	<b>144</b>
4. Nº de aplicações de pró-coagulantes e medicamentos em pacientes com coagulopatias hereditárias e/ou hemoglobinopatias no ambulatório da unidade.	Nº de aplicações de pró-coagulantes e medicamentos aplicados.	Somatório das aplicações de medicamentos.	Atender a demanda.	<b>61</b>
5. Número de testes sorológicos para possível doador de órgãos.	Número de testes sorológicos realizados de doador de órgãos.	Somatório dos exames.	Atender a demanda.	<b>91</b>
6. Número de testes imunohematológicos para possível doador de órgãos.	Número de testes imunohematológicos realizados de doador de órgãos	Somatório dos exames.	Atender a demanda.	<b>26</b>
7. Percentual de satisfação de doadores de sangue (Pesquisa de satisfação).	Representa o percentual de doadores de sangue que se declararam satisfeitos com o serviço recebido.	(Nº de doadores de sangue que assinalaram nota de "ótimo" ou "bom" / Nº total de doadores de sangue que participaram da pesquisa) x 100.	≥ 95%	<b>99,20%</b>
8. Estoque adequado de Concentrado de Hemácias (CH).	Representa o quantitativo de concentrados de Hemácias liberados e em estoque suficientes para atender a demanda por tipo de CH por um período de 07 dias.	( Nº Total de bolsas de CH distribuídas nos últimos 6 meses / 180 (6 meses) este resultado x 7 (dias).	Suficiente para atender a demanda por tipo de CH por um período de 06 (seis) dias.	<b>Estoque seguro para 9 dias</b>

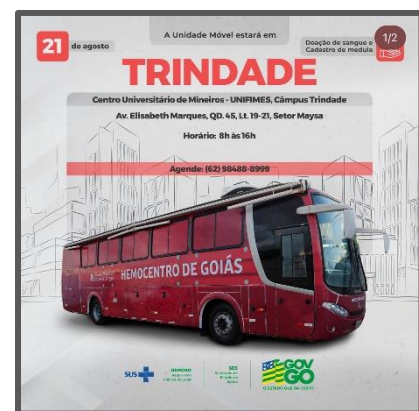
9. Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Soma do tempo total de espera dos pacientes após o cadastro na recepção até o início do primeiro atendimento, em minutos.	≤ 45 minutos	<b>00:04:59</b>
---	--	---	--------------	-----------------

## 5. RECURSOS HUMANOS



## 6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – agosto de 2024				
Coleta externa representou 18,2% das coletas no total da Rede HEMO				
Nº de campanhas mês: 14 Coletas realizadas	Nº de Cadastro	Nº de Bolsas	Nº de Inaptos	Nº Cadastro de Medula
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>986</b>	<b>789</b>	<b>197</b>	<b>81</b>



## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO

Os indicadores relacionados a Ouvidoria e Pesquisa de Satisfação estão dentre as metas de atenção ao usuário no qual a pesquisa de satisfação destina-se à avaliação da percepção de qualidade de serviço pelos doadores, pacientes ou acompanhantes e a resolução de queixas o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

Perfil	Meta	Agosto
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	0%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	99,24%

Demandas da Ouvidoria				
Resolução				
Agosto/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	0	1	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>

**Análise Crítica :** Recebemos 01 (uma) manifestação no mês de Junho referente a uma Denúncia sobre a conduta de profissional durante atendimento médico, que permanece em tratativa. No mês de agosto, recebemos 01 (uma) manifestação de insatisfação relacionado ao tempo de espera para agendamento de consulta médica.

Agosto/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	3.123
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	99,24%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,42%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	0,34%

**Análise Crítica:** As dúvidas estão relacionadas ao processo de triagem clínica, emissão de comprovante de doação de sangue, emissão da carteira do doador, disponibilização dos resultados dos exames laboratoriais realizados durante a doação de sangue, prazo para nova doação de sangue, processos seletivos, Horário de funcionamento das unidades físicas e confirmação do dia de doação de sangue na coleta móvel. Os demais itens no quesito Outros (informações diversas) estão relacionadas a solicitação da unidade móvel.

Julho/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	33
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	0
Avaliação no quesito dúvidas	28
Quesito outros (informações diversas)	05
Julho/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	2.730
Número de Doadores que responderam a pesquisa	2.752
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,20%

**Análise Crítica :** A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 2.752 doadores, cerca de 413 participantes a menos, se comparado com o período anterior, alcançando a satisfação de 99,20%. Foram registradas 68 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias. Os elogios representam 69% das manifestações e foram distribuídas entre o atendimento em sua totalidade (recepção, triagem clínica, coleta e copa), estrutura física, higienização e lanche, as sugestões representam 3% e foram direcionados a criação de espaço infantil. As Solicitações de melhorias representam 28% das manifestações, foram direcionadas para o tempo de atendimento (permanência do doador para doação, ausência de médico na triagem clínica), troca/manutenção de cadeira da sala de coleta, incremento do lanche (acrescentando sucos naturais, frutas) e atendimento (melhoria do tratamento da recepcionista e vigilância com os doadores). As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.



## 8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



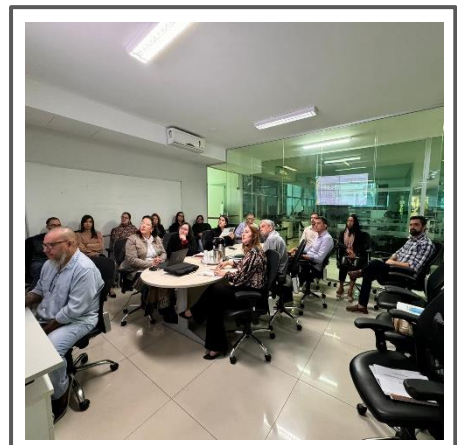
O Idtech, responsável pela gestão da Rede Hemo realiza processo seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva de profissionais de saúde para UCT de Iporá.



O Idtech abre Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva para os cargos de biomédico ou farmacêutico, enfermeiro (a) e médico generalista, no HEMOGO Rio Verde.



Os alunos da Escola Municipal Raio de Sol, em Quirinópolis, receberam a visita da enfermeira e gerente da UCT local, Louane Dias. Onde a mesma esclareceu as dúvidas das crianças e também interagiram com o mascote do Hemocentro de Goiás, o Hemoguinho.



Representantes da Rede Hemo e do Idtech, responsável pela administração da Rede, estiveram presentes em mais uma reunião de monitoramento e avaliação do desempenho da gestão do Idtech junto à COMACG, que analisa os contratos firmados entre a SES-GO e as OS's parceiras.



Hemocentro Coordenador recebeu os colaboradores do Bradesco. Grupo voluntário que contribuiu com a manutenção dos estoques de sangue.



Hemocentro Coordenador celebra 36 anos junto aos doadores, pacientes e colaboradores.



Alunos do Colégio Lápis de Cor, em Goiânia, aprenderam sobre a importância da doação de sangue e se prepararam para serem futuros voluntários.



Rede Hemo participou do Goiás Social, projeto do Governo do Estado, por meio da Unidade Móvel. O mascote, O Hemoguinho esteve presente durante a abertura.



Colaboradores do Hemocentro Coordenador, participaram de palestra para prevenção e conscientização de combate ao fumo.



Hemocentro Coordenador passa por visita de manutenção ONA nível 2, as quais define as diretrizes específicas para acreditação nas organizações de saúde.



Relatório elaborado pela Diretoria da Rede HEMO e aprovado  
pelo Conselho de Administração em;

Zanyr da Paixão Chaud e Sá Abreu  
Presidente do Conselho de Administração do Idtech