

RELATÓRIO GERENCIAL

SETEMBRO/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



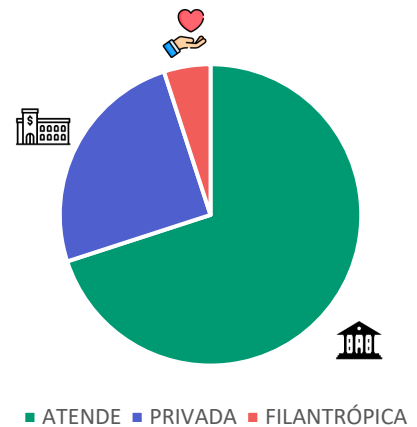
PRIVADA

Atende 25% das unidades



FILANTRÓPICA

Atende 5% das unidades



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	4.830	4.189	87%
Coleta por Aférese.	Bolsas coletadas	65	96	148%
2. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Hemocomponentes Produzidos.	Produção	11.109	10.187	92%
3. TESTES LABORATORIAIS	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunohematológicos (doador de sangue e receptores) realizados.	Exames	16.481	15.175	92%
Exames sorológicos (doador de sangue e pacientes) realizados - Sorologia I e II de doador.	Exames	6.412	5.840	91%

5. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas ofertadas.	Consultas	850	791	93%
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas ofertadas (exceto odontologia).	Consultas	1.300	1.524	117%
Exames laboratoriais.	Exames	570	616	108%

6. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas realizadas.	Consultas	652	651	99%
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas realizadas (exceto odontologia).	Consultas	1.016	949	93%

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.	$(N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos} / N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes}) \times 100$	$\geq 95\%$	94%
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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue espontâneos} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 90\%$	97%
3. Taxa de doador de repetição.	Representa o percentual de doadores que realizaram duas ou mais doações de sangue em 12 meses.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de repetição} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$\geq 38\%$	41%

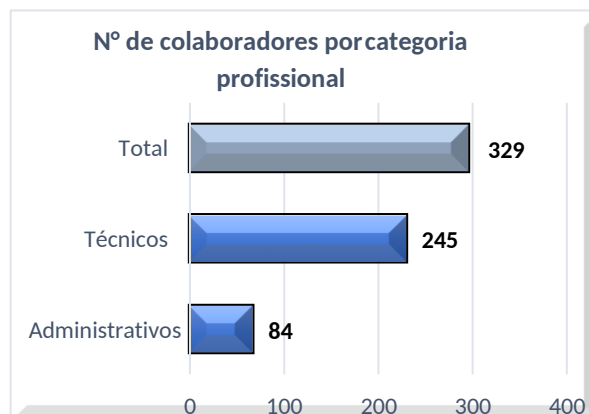
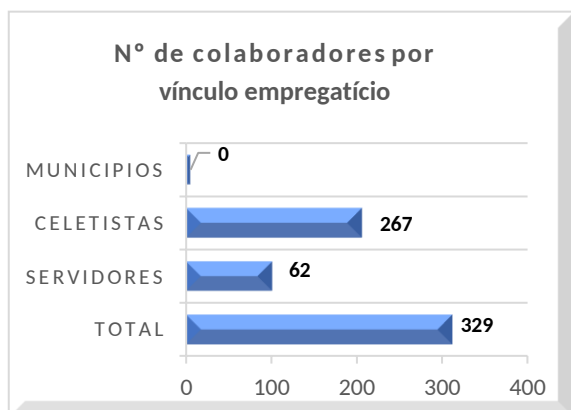
4. Taxa de Doadores de 1ª vez.	Representa o percentual de doadores de sangue que doaram pela primeira vez no serviço de hemoterapia no período avaliado.	$(\text{N}^\circ \text{ de doadores de sangue de 1}^\text{a} \text{ vez} / \text{N}^\circ \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 37\%$	25%
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	2,4
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.	$(\text{Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade} / \text{N}^\circ \text{ total de concentrados de hemácia produzidos no período}) \times 100.$	$\leq 8\%$	4,32%
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.	$\geq 90\%$	99,5%
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.	$(\text{N}^\circ \text{ total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes} / \text{N}^\circ \text{ total de visitas programas mês para atender cronograma anual}) \times 100.$	$\geq 90\%$	100%
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".	$(\text{total de bolsas distribuídas em 180 dias} / 6 = X)$ $X - \text{n}^\circ \text{ de bolsas descartadas} = y/30).$	≥ 100	156

4. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Indicadores de Desempenho	Descrição	Memória de Cálculo	Meta	Qd / %
1. Número de cadastros/coletas sangue para exame de histocompatibilidade (medula óssea).	Número de cadastros/coletas .	Somatório dos cadastros realizados.	Atender a demanda.	446
2. Hemocomponentes distribuídos.	Nº de hemocomponentes distribuídos.	Somatório dos hemocomponentes distribuídos.	Atender a demanda.	6.615
3. Clínica Hematológica.	Pacientes atendidos no ambulatório.	Somatório dos atendimentos.	Atender a demanda.	147
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.	113
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.	196
6. Número de testes imuno-hematológicos para possível doador de órgãos.	Número de testes imuno-hematológicos realizados de doador de órgãos	Somatório dos exames.	Atender a demanda.	28
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%	99,49%
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.	Estoque seguro para 9 dias

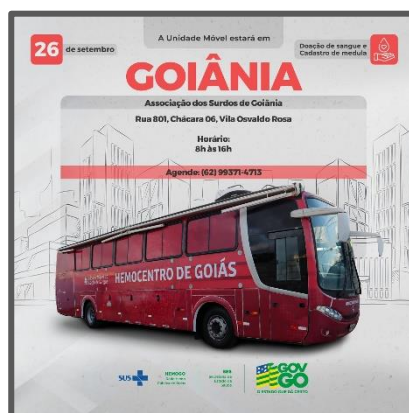
9. Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Soma do tempo total de espera dos pacientes após o cadastro na recepção até o início do primeiro atendimento, em minutos.	≤ 45 minutos	00:05:06
---	--	---	--------------	----------

5. RECURSOS HUMANOS



6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – setembro de 2024				
Coleta externa representou 14% das coletas no total da Rede HEMO				
Nº de campanhas mês: 13 Coletas realizadas	Nº de Cadastro	Nº de Bolsas	Nº de Inaptos	Nº Cadastro de Medula
TOTAL GERAL	853	677	176	229



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 solucionar-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%	99,46%

Demandas da Ouvidoria - Resolução				
Setembro/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	0	1	0%
Total	0	0	50%	0%

Análise Crítica: No mês de Agosto, recebemos 01 (uma) manifestação de insatisfação relacionado a agressão verbal de paciente com a médica no consultório, a qual está em tratativa.

Setembro/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	3.172
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	99,46%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,41%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	1,54%

Setembro/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	30
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	0
Avaliação no quesito dúvidas	26
Quesito outros (informações diversas)	04

Análise Crítica: As dúvidas estão relacionadas ao processo de triagem clínica, emissão de comprovante de doação da 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 da doação de sangue na coleta móvel. Os demais itens no quesito Outros (informações diversas) estão relacionadas a solicitação da unidade móvel.

Setembro/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 2.802 doadores, cerca de 50 participantes a mais comparado com o mês anterior, alcançando a satisfação de 99,49%. Foram registradas 88 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias. Os elogios representam 65,9% 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 1,13% e foram direcionados a pedido de descontos para doadores em consultas, exames, etc. As Solicitações de melhorias representam 32,95% 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



Alunos do Ensino Infantil do 5º ano da Escola Lápis de Cor, foram instruídos sobre a importância da doação de sangue e preparados para se tornarem futuros voluntários nessa nobre causa.



No Dia Nacional do Trânsito, os colaboradores da Rede Hemo participaram on-line e presencialmente de uma palestra, voltada para a segurança no trânsito, com palestras e bate-papo presencialmente.



No Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio, os colaboradores da Rede Hemo participaram on-line e presencialmente de uma palestra de educação continuada, voltada para a saúde mental dos presentes, com palestras e bate-papo presencialmente.



Lideranças do Idtech, do HGG e da Rede Hemo se reuniram, para o treinamento 'Compliance para Líderes', promovido pelo Comitê de Compliance e Política de Gestão de Riscos do Idtech. O treinamento foi ministrado pelo assessor jurídico do Idtech, Marcelo Matias, e pela Advogada Elen Kelem de Oliveira.



A Hemo participou de mais um Balanço Geral nos Bairros em Trindade. Durante o evento, 25 pessoas foram à unidade móvel e 17 bolsas de sangue foram coletadas. As doações vão ajudar os estoques de sangue do estado que, neste mês de setembro.



O Idtech abre Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva. Os profissionais poderão atuar no HGG ou no Hemocentro Coordenador da Rede Hemo, unidades geridas pelo Idtech.



O Idtech abre Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva para os cargos de biomédico, farmacêutico e enfermeiro (a). Os profissionais irão atuar no Hemocentro de Ceres e na UCT de Iporá.



O Idtech anunciou a abertura de um Processo Seletivo exclusivo para pessoas com deficiência (PcD) e reabilitados pela Previdência Social. As inscrições visam à contratação imediata, além da formação de um cadastro de reserva.



Ação de educação continuada, realizada no Hemocentro Coordenador, destinada aos colaboradores sobre a segregação correta dos resíduos. A ação contou com atividades práticas e orientações quanto a destinação correta de cada resíduo.



Foi comemorado o Dia Nacional do Sorvete e para celebrar o Hemocentro Coordenador, em Goiânia, além do delicioso lanche oferecido após a coleta, ganharam também um potinho de sorvete.



O Hemocentro Coordenador, em parceria com o tribunal de justiça do Estado de Goiás e o Fórum Dr. Heitor Moraes Fleury promoveram o "Dia D – Campanha de Doação de Órgãos e cadastro de Medula Óssea".



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

RELATÓRIO GERENCIAL SETEMBRO 2024

Código do documento a296ab568a30fc9b4493ad188f337df9

Hash do documento (SHA256): 86ee16be0f850cae5d1cfe47cf5d025540053ca39dd96ec8b9849e195aed5b64




 **HENRIQUE ARAÚJO TORRES**
henrique.torres@idtech.org.br
DIR. ADMINISTRATIVA -REDE HEMO

QUI, 10 de OUT de 2024 às 12:37
Código verificador:
4fd8e00ebfe8de5fdb1097ebe6c72686

 **ANA CRISTINA NOVAIS MENDES**
ana.mendes@idtech.org.br
DIRETORIA TÉCNICA - REDE HEMO

QUI, 10 de OUT de 2024 às 12:38
Código verificador:
1d01b015909309a22b76b28a7552dc56

 **DENYSE SILVA GOULART**
denyse.goulart@idtech.org.br
DIRETORIA GERAL - REDE HEMO

QUI, 10 de OUT de 2024 às 12:56
Código verificador:
c7ae0c3334182970b79203cad857d09

Logs

QUI, 10 de OUT de
2024 às 12:33

Operador **GISELE FEDRIGO** criou este documento número a296ab568a30fc9b4493ad188f337df9

QUI, 10 de OUT de
2024 às 12:34

Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **DENYSE SILVA GOULART**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **00919948103**

QUI, 10 de OUT de
2024 às 12:34

Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **ANA CRISTINA NOVAIS MENDES**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **51506637191**

QUI, 10 de OUT de
2024 às 12:34

Operador **GISELE FEDRIGO** adicionou à lista de signatários: **HENRIQUE ARAÚJO TORRES**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **01473427673**

QUI, 10 de OUT de
2024 às 12:37

HENRIQUE ARAÚJO TORRES assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75

QUI, 10 de OUT de
2024 às 12:38

ANA CRISTINA NOVAIS MENDES assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75

QUI, 10 de OUT de
2024 às 12:56

DENYSE SILVA GOULART assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 189.63.72.93