

# RELATÓRIO GERENCIAL

OUTUBRO/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



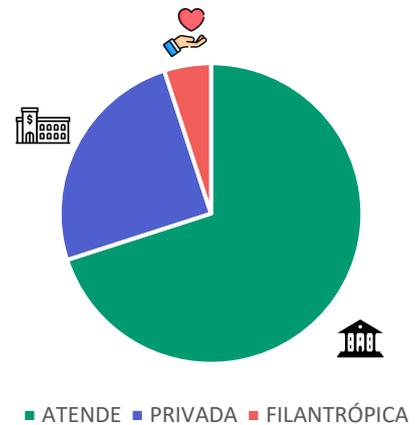
#### PRIVADA

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	<b>4.830</b>	5.541	115%
Coleta por Aférese.	Bolsas coletadas	<b>65</b>	95	146%
2. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Hemocomponentes Produzidos.	Produção	<b>11.109</b>	12.662	114%
3. TESTES LABORATORIAIS	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunohematológicos (doador de sangue e receptores) realizados.	Exames	<b>16.481</b>	18.159	110%
Exames sorológicos (doador de sangue e pacientes) realizados - Sorologia I e II de doador.	Exames	<b>6.412</b>	7.021	110%

5. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas ofertadas.	Consultas	<b>850</b>	858	<b>101%</b>
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas ofertadas (exceto odontologia).	Consultas	<b>1.300</b>	1.356	<b>104%</b>
Exames laboratoriais.	Exames	<b>570</b>	446	<b>78%</b>

6. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas realizadas.	Consultas	<b>652</b>	659	<b>99%</b>
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas realizadas (exceto odontologia).	Consultas	<b>1.016</b>	1.061	<b>104%</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>95%</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>95%</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>37%</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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de 1ª vez} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 37\%$	<b>30%</b>

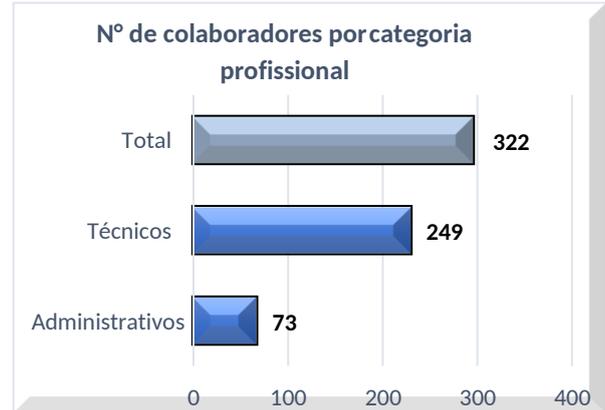
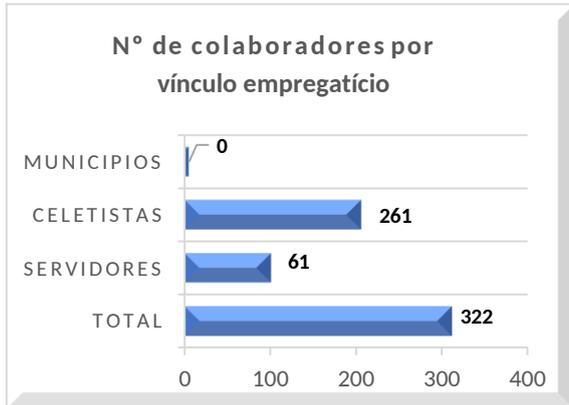
5. Índice de Produção de Hemocomponentes.	Mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos e as bolsas de sangue total coletadas no período.	(Nº de hemocomponentes produzidos / Nº total de bolsas de sangue total coletadas no período) x 100.	2,3	2,3
6. Percentual de Perdas de Concentrado 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.	(Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade/ Nº total de concentrados de hemácia produzidos no período) x 100.	≤8%	4,00%
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.	≥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.	(Nº total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes / Nº total de visitas programas mês para atender cronograma anual) x 100.	≥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".	(total de bolsas distribuídas em 180 dias /6 = X X - nº de bolsas descartadas = y/30).	≥ 100	153

#### 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.	<b>393</b>
2. Hemocomponentes distribuídos.	Nº de hemocomponentes distribuídos.	Somatório dos hemocomponentes distribuídos.	Atender a demanda.	<b>6.781</b>
3. Clínica Hematológica.	Pacientes atendidos no ambulatório.	Somatório dos atendimentos.	Atender a demanda.	<b>143</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>129</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>98</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>14</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>99,37%</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 11 dias</b>

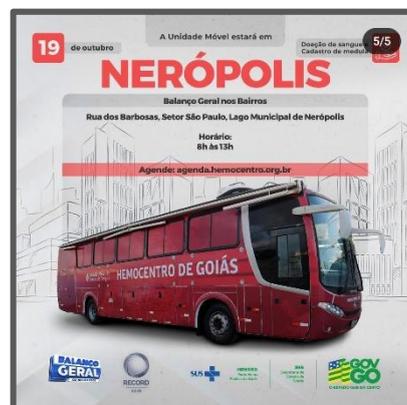
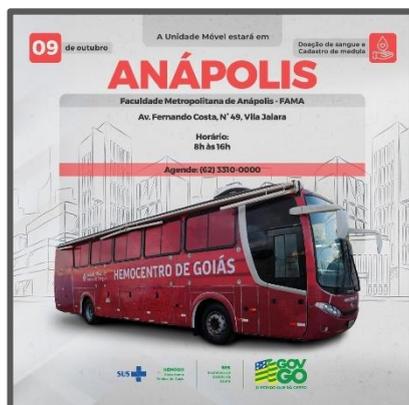
9. Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Tempo médio de atendimento ao paciente (tempo médio de espera para realização de consultas/procedimentos).	Soma do tempo total de espera dos pacientes após o cadastro na recepção até o início do primeiro atendimento, em minutos.	≤ 45 minutos	00:06:16
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	----------

## 5. RECURSOS HUMANOS



## 6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas - outubro de 2024				
Coleta externa representou 12% das coletas no total da Rede HEMO				
N° de campanhas mês: 16 Coletas realizadas	N° de Cadastro	N° de Bolsas	N° de Inaptos	N° Cadastro de Medula
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>862</b>	<b>664</b>	<b>197</b>	<b>55</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 solucionar-la e que possa ser encaminhada ao seu autor como resposta ou esclarecimento ao problema apresentado.

Perfil	Meta	Outubro
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	75%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	99,37%

Demandas da Ouvidoria - Resolução				
outubro/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	8	1	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>75%</b>

**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.

outubro/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	3.439
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	99,37%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,27%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	0,11%

outubro/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	61
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	3
Avaliação no quesito dúvidas	43
Quesito outros (informações diversas)	15

**Análise Crítica:** As dúvidas estão relacionadas ao processo de triagem clínica, 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, contato do Serviço de Whatsapp e relatório de fornecedores e rotinas de manipulação de materiais biológicos na Rede HEMO.

outubro/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	3.417
Número de Doadores que responderam a pesquisa	3.439
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,37%

**Análise Crítica:** A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 3.439 doadores, cerca de 637 participantes a mais comparado com o mês anterior, alcançando a satisfação de 99,37%. Foram registradas 62 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias. Os elogios representam 56% das manifestações e foram distribuídas entre o atendimento (Educação e presteza das recepcionistas, habilidade da enfermagem no momento da doação) e estrutura física (Estrutura moderna e acolhedora). As sugestões representam 6% direcionadas ao atendimento (disponibilização dos exames laboratoriais via site e prioridade na triagem para os doadores agendados) e lanche (incluir frutas, retirar alimentos sem lactose e açúcar, acrescentar alimentos para usuários celíacos). As Solicitações de melhorias representam 37% das manifestações direcionadas ao atendimento (melhoria no tempo de atendimento, tratamento por parte da equipe médica ao paciente, agendamento de consultas, ausência da utilização de luva durante exame laboratorial), estrutura física (ar-condicionado com defeito, temperatura do ambiente), lanche (inclusão de molhos, lanches veganos, alimentos zero açúcar e servir café), tempo de atendimento (demora no atendimento médico, agilidade no preenchimento das fichas/informatizar atividade) e outros (envio de exames via e-mail, realização de coleta externa nas cidades do interior). As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

## 8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



Em parceria com o TJ Goiás promoveu-se o 'Dia D - Campanha de Doação de Órgãos e cadastro de Medula Óssea', em Goiânia. A campanha de incentivo à doação de órgãos e medula é uma forma de conscientizar a população sobre a importância de salvar vidas.



A Rede Hemo inicia o mês de outubro com déficit nas doações. O alerta do Hemocentro tem como objetivo garantir o estoque de sangue, para continuidade do atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).



O Idtech, anuncia a abertura de um Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva para atuar no Hemocentro Regional de Rio Verde Janelly Regina do Nascimento – HEMOGO Rio Verde.



O Hemocentro de Goiás, por meio do projeto Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida, realiza campanhas de incentivo à doação de sangue em estádios de futebol, em Goiânia, para participar da partida entre o Atlético Goianiense x Fluminense.



Agentes da SMM de Goiânia para uma palestra de conscientização sobre o Dia Nacional do Trânsito. A ação foi voltada aos colaboradores da unidade e de empresas terceirizadas que prestam serviço ao Hemocentro e Rede Hemo.



A equipe do Hemocentro, representando a Rede Hemo em mais uma edição da Campanha Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida, que tem como objetivo engajar os torcedores apaixonados a se tornarem doadores, o Hemocentro de Goiás deixou um convite aos torcedores para transformar a paixão pelo futebol em amor ao próximo.



**PROCESSO SELETIVO EDITAL 11/2024**  
HOSPITAL ESTADUAL DR. ALBERTO RASSI - HGG  
HEMOCENTRO COORDENADOR ESTADUAL DE GOIÁS  
PROF. NICON ALBERNAZ - HEMOGO

**Exclusivo para Pessoas com Deficiência (PcD) ou Reabilitadas da Previdência Social**

Remuneração: R\$ 1.788,60 a R\$ 8.654,76  
Benefícios: Alimentação, seguro de vida e convênio com o SESC  
Regime de contratação: Celetista  
Inscrições: 28 de setembro a 27 de outubro

Acesse o edital pelo endereço eletrônico:  
www.idtech.org.br / Tubalhe Conexao / Edital  
em andamento.  
Caso necessite de auxílio, entre em contato:  
Telefone: (62) 3209-9129  
WhatsApp: (62) 3209-9730

EXCLUSIVO PC/D

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 realizou a entrega de 4.745 brinquedos, arrecadados em uma campanha em comemoração ao Dia das Crianças. As doações, que incluíram brinquedos novos e usados, foram direcionadas a 19 instituições filantrópicas que atendem crianças e adolescentes em Goiânia, Aparecida de Goiânia, Quirinópolis, Formosa e Porangatu.



Iluminação da fachada em alusão ao outubro rosa nas unidades de Hemogo Catalão, Hemogo Rio Verde e Hemocentro Coordenador.



No mês de conscientização da campanha Outubro Rosa, a Rede Hemo realizou para os colaboradores das nove unidades da rede, uma palestra informativa e de promoção da saúde sobre o câncer de mama, com o médico generalista, Lucas Francisco Soares Nogueira.



O Idtech promoveu aos colaboradores de suas unidades gerenciadas a capacitação Libras. A iniciativa, visa preparar colaboradores da linha de frente de atendimento, para um contato mais humanizado e acessível à população.



Os alunos, da Escola Municipal, em Trindade, receberam a Rede Hemo e puderam conhecer e sanar as dúvidas sobre a causa da doação de sangue. O projeto que busca conscientizar, de forma lúdica, crianças e adolescentes, tem o objetivo de criar uma futura geração de doadores.



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

Código do documento dcd12272225ee39e5ccd60a06e844c58

Hash do documento (SHA256): a4abe47c10148dbfea0184a0bab2a8b6ae7a105e039f7fcc0bfce1ae7b67fac



 <b>DENYSE SILVA GOULART</b> denyse.goulart@idtech.org.br DIRETORIA GERAL - REDE HEMO	<b>SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:57</b> Código verificador: adb3d9ff4e2e5620a1667332656fe9d5
 <b>HENRIQUE ARAÚJO TORRES</b> henrique.torres@idtech.org.br DIR. ADMINISTRATIVA -REDE HEMO	<b>SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:58</b> Código verificador: 1bbc736351f46f55cd25d8c60af00d1b
 <b>ANA CRISTINA NOVAIS MENDES</b> ana.mendes@idtech.org.br DIRETORIA TÉCNICA - REDE HEMO	<b>SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:58</b> Código verificador: 01508f9696810f0c354a3074f901a644

## Logs

SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:51	Operador <b>ROSE CARVALHO</b> criou este documento número dcd12272225ee39e5ccd60a06e844c58
SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:52	Operador <b>ROSE CARVALHO</b> adicionou à lista de signatários: <b>ANA CRISTINA NOVAIS MENDES</b> , com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: <b>51506637191</b>
SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:52	Operador <b>ROSE CARVALHO</b> adicionou à lista de signatários: <b>HENRIQUE ARAÚJO TORRES</b> , com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: <b>01473427673</b>
SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:52	Operador <b>ROSE CARVALHO</b> adicionou à lista de signatários: <b>DENYSE SILVA GOULART</b> , com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: <b>00919948103</b>
SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:57	<b>DENYSE SILVA GOULART</b> assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 201.48.43.45
SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:58	<b>HENRIQUE ARAÚJO TORRES</b> assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75
SEX, 08 de NOV de 2024 às 17:58	<b>ANA CRISTINA NOVAIS MENDES</b> assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75