

RELATÓRIO GERENCIAL

NOVEMBRO/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



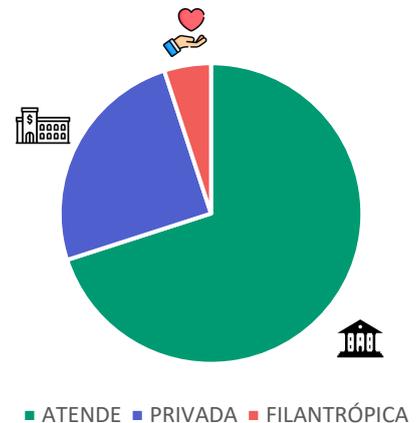
PRIVADA

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	5.917	122%
Coleta por Aférese.	Bolsas coletadas	65	143	220%
2. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Hemocomponentes Produzidos.	Produção	11.109	13.642	123%
3. TESTES LABORATORIAIS	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunohematológicos (doador de sangue e receptores) realizados.	Exames	16.481	19.224	117%
Exames sorológicos (doador de sangue e pacientes) realizados - Sorologia I e II de doador.	Exames	6.412	7.793	121%

5. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas ofertadas.	Consultas	850	927	110%
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas ofertadas (exceto odontologia).	Consultas	1.300	1.308	101%
Exames laboratoriais.	Exames	570	636	116%

6. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas realizadas.	Consultas	652	720	110%
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas realizadas (exceto odontologia).	Consultas	1.016	1.145	113%

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.	$(N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos} / N^{\circ} \text{ total de solicitações externas de hemocomponentes}) \times 100$	$\geq 95\%$	97%
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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de repetição} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100$	$\geq 38\%$	37%
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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de 1}^{\text{a}} \text{ vez} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 37\%$	31%

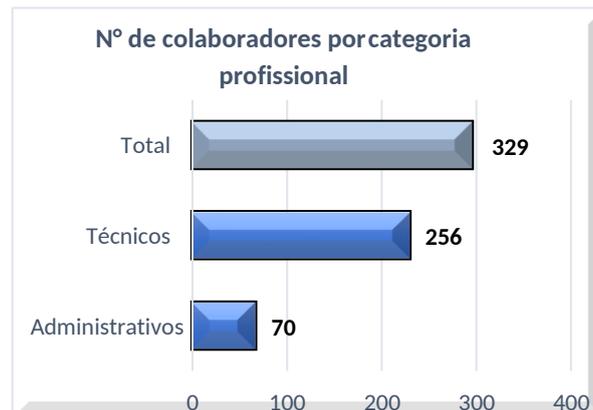
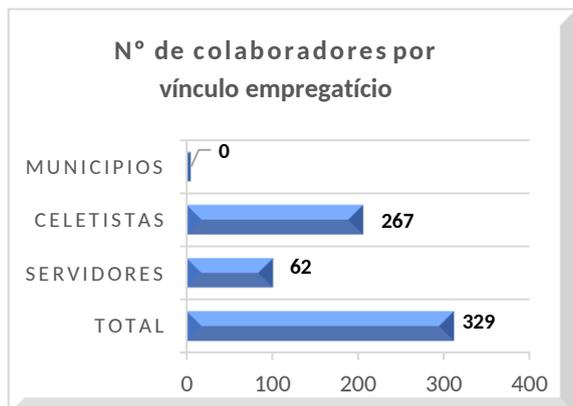
5. Índice de Produção de Hemocomponentes.	Mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos e as bolsas de sangue total coletadas no período.	$(N^{\circ} \text{ de hemocomponentes produzidos} / N^{\circ} \text{ total de bolsas de sangue total coletadas no período}) \times 100.$	2,3	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.	$(\text{Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade} / N^{\circ} \text{ total de concentrados de hemácia produzidos no período}) \times 100.$	$\leq 8\%$	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.	$\geq 90\%$	99,0%
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.	$(N^{\circ} \text{ total de visitas realizadas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas para os quais fornecem hemocomponentes} / N^{\circ} \text{ total de visitas programas mês para atender cronograma anual}) \times 100.$	$\geq 90\%$	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".	$(\text{total de bolsas distribuídas em 180 dias} / 6 = X$ $X - n^{\circ} \text{ de bolsas descartadas} = y/30).$	≥ 100	151

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.	329
2. Hemocomponentes distribuídos.	Nº de hemocomponentes distribuídos.	Somatório dos hemocomponentes distribuídos.	Atender a demanda.	7.232
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.	109
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.	182
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.	26
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%	99,48%
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 15 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 - outubro de 2024				
Coleta externa representou 18% 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
TOTAL GERAL	1.401	1.077	324	81



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	Outubro
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	75%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	99,49%

Demandas da Ouvidoria - Resolução				
novembro/2024				
USUÁRIOS	SUGESTÕES	SOLICITAÇÕES	QUEIXAS	% Resolução
Pacientes doadores	0	1	3	3
Total	0	25%	75%	75%

Análise Crítica: No mês de Novembro, foram registradas 4 manifestações sendo estas: 3 (três) relacionadas a reclamação e 1 (um) de solicitação aguardando tratativa e mais 3 em andamento referente a meses anteriores.

novembro/2024	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	3.938
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	99,49%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,33%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	1,77%

novembro/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	36
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	0
Avaliação no quesito dúvidas	24
Quesito outros (informações diversas)	12

Análise Crítica: As dúvidas estão relacionadas ao processo de triagem clínica, 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 e outros canais de atendimento. Os demais itens no quesito Outros

(informações diversas) benefícios da carteira do doador, local de tratamento para paciente com anemia falciforme e como solicitar declaração de doação.

novembro/2024	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	3.431
Número de Doadores que responderam a pesquisa	3.449
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,48%

Análise Crítica: A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 3.938 doadores, cerca de 15 participantes a mais comparado com o mês anterior, alcançando a satisfação de 99,49%. Foram registradas 61 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias. Os elogios representam 59% das manifestações e foram distribuídas entre o atendimento (Atendimento na recepção, profissionais que compõem a coleta, no momento da doação, ao atendimento ambulatorial: médicos e enfermagem e as copeiras); a Estrutura física (ambiência agradável) e a Limpeza. As sugestões representam 2% direcionadas ao atendimento (Disponibilização de brindes aos doadores como incentivo a doação). As Solicitações de Melhorias representam 39% das manifestações direcionadas ao atendimento (criação de campo para inclusão do nome social, indisponibilidade telefônica Hemocentro Coordenador e HEMOGO Rio Verde, Aumento do quadro de recepcionista e melhoria no atendimento da recepção principal do Hemocentro Coordenador); Estrutura física (Ampliação da Estrutura Física da Unidade Móvel, Aumento da quantidade de cadeiras na coleta, Melhoria visual da fachada do HEMOGO Ceres); o Lanche (Acréscimo de frutas, iogurte, sucos naturais e café); Tempo de Atendimento (melhoria do tempo de atendimento) e Outros (atualização e divulgação do horário de funcionamento das unidades conforme rotina diária e imprevistos). As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



O Hemocentro Coordenador, unidade da Rede Hemo promoveu uma campanha em alusão ao Dia Mundial do Cinema. Ação voltada aos doadores regulares de sangue, que possuem a Carteira do Doador, garantindo assim, em conformidade com a legislação estadual, o direito à meia-entrada em cinemas de Goiânia e região metropolitana.



Na partida entre Goiás e Guarani, o Hemocentro de Goiás promoveu a campanha 'Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida', incentivando torcedores a doarem sangue e a reforçarem os estoques de sangue do estado.



Organizado pela ABHH, o HEMO 2024 o evento reuniu profissionais da saúde da área de Hematologia e Hemoterapia, médicos hematologistas e hemoterapeutas, residentes, estudantes e interessados na área.



Os peritos criminais e médicos legistas do Estado de Goiás estiveram no Hemocentro Coordenador. Unidos, os voluntários realizam campanha de doação de sangue para ajudar a salvar vidas.



As turmas do 3º ano do Ensino Fundamental do Colégio Aphoniano participaram da sua primeira palestra sobre as doações de sangue, por meio do projeto Doador do Futuro, promovido pela Rede Hemo.



O Hemocentro Coordenador enviou 245 bolsas de concentrados de hemácias para o estado de Roraima. O pedido foi realizado pelo Ministério da Saúde, devido à alta demanda de transfusão de sangue na região, ocasionada com o aumento da imigração da população Venezuelana no estado.



A Rede Hemo participa da maior festa da solidariedade da região Centro-Oeste. O Balanço Geral nos Bairros, evento realizado pela Tv Record Goiás.



O Idtech, responsável pela gestão da Rede Hemo, lançou Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva para o cargo de Analista em Saúde/Enfermeiro no Hemocentro Regional de Catalão – HEMOGO Catalão.



O Governo do Estado de Goiás, por meio da SES-GO e da Rede Hemo homenagearam, os doadores, instituições, hospitais e empresas que mais contribuíram com a manutenção dos estoques de sangue ao longo de 2024. A celebração foi alusiva ao Dia Nacional do Doador de Sangue.



Escritório da Qualidade promoveu evento “Semana da Qualidade” onde foram ministrados treinamentos sobre mapeamento de processos e noções de informática. As unidades da Rede Hemo participaram virtualmente.



Escritório da Qualidade promoveu evento “Semana da Qualidade” onde foram ministrados treinamentos sobre mapeamento de processos e noções de informática. As unidades da Rede Hemo participaram virtualmente.



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 NOVEMBRO

Código do documento 8076403bd7e0c3d3d5ebdff249955b79

Hash do documento (SHA256): 7ec8a5683df6073acdfe93a19a7b86ed45579cb8116a87f508316bd31f66fca1



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

SEX, 06 de DEZ de 2024 às 18:23
Código verificador:
27d67ec4340fdf44532d94593d9ecd27



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

SEX, 06 de DEZ de 2024 às 18:23
Código verificador:
df9ba072ca774b90bc525b7902058d5c



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

SEX, 06 de DEZ de 2024 às 18:34
Código verificador:
d76bd9e3082325deebb9959e4f64775c

Logs

SEX, 06 de DEZ de
2024 às 18:16

Operador **GISELE FEDRIGO** criou este documento número 8076403bd7e0c3d3d5ebdff249955b79

SEX, 06 de DEZ de
2024 às 18:16

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

SEX, 06 de DEZ de
2024 às 18:16

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

SEX, 06 de DEZ de
2024 às 18:16

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

SEX, 06 de DEZ de
2024 às 18:23

HENRIQUE ARAÚJO TORRES assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 201.3.12.148

SEX, 06 de DEZ de
2024 às 18:23

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

SEX, 06 de DEZ de
2024 às 18:34

DENYSE SILVA GOULART assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 191.58.156.234