

# RELATÓRIO GERENCIAL PRODUÇÃO

JANEIRO/2025

## 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



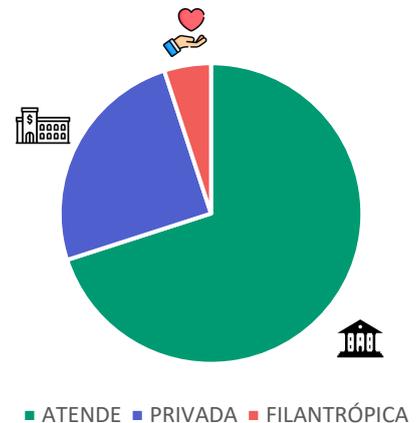
#### PRIVADA

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>	4.780	<b>99%</b>
Coleta por Aférese.	Bolsas coletadas	<b>65</b>	119	<b>183%</b>
2. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Hemocomponentes Produzidos.	Produção	<b>11.109</b>	11.358	<b>102%</b>
3. TESTES LABORATORIAIS	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunohematológicos (doador de sangue e receptores) realizados.	Exames	<b>16.481</b>	16.384	<b>99%</b>
Exames sorológicos (doador de sangue e pacientes) realizados - Sorologia I e II de doador.	Exames	<b>6.412</b>	6.089	<b>95%</b>

5. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas ofertadas.	Consultas	<b>850</b>	949	<b>112%</b>
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas ofertadas (exceto odontologia).	Consultas	<b>1.300</b>	1.493	<b>115%</b>
Exames laboratoriais.	Exames	<b>570</b>	784	<b>137%</b>

6. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas realizadas.	Consultas	<b>652</b>	672	<b>103%</b>
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas realizadas (exceto odontologia).	Consultas	<b>1.016</b>	1.086	<b>107%</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>92%</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>91%</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>40%</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.	$(N^{\circ} \text{ de doadores de sangue de 1}^{\text{a}} \text{ vez} / N^{\circ} \text{ Total de doadores de sangue no período}) \times 100.$	$\geq 37\%$	<b>24%</b>

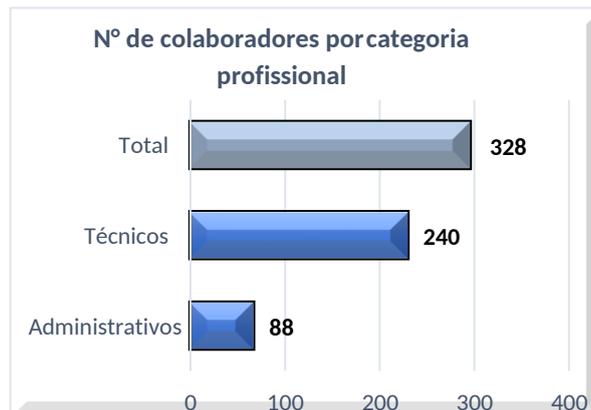
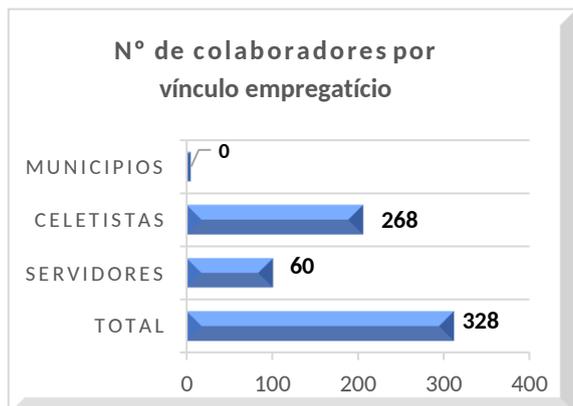
5. Índice de Produção de Hemocomponentes.	Mensura a relação entre os quantitativos de Hemocomponentes produzidos e as bolsas de sangue total coletadas no período.	$(N^{\circ} \text{ de hemocomponentes produzidos} / N^{\circ} \text{ total de bolsas de sangue total coletadas no período}) \times 100.$	2,3	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.	$(\text{Quantitativo de Concentrado de Hemácias descartadas por expiração do prazo de validade} / N^{\circ} \text{ total de concentrados de hemácia produzidos no período}) \times 100.$	$\leq 8\%$	9,0%
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.	$\geq 90\%$	97,20%
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".	$(\text{total de bolsas distribuídas em 180 dias} / 6 = X$ $X - n^{\circ} \text{ de bolsas descartadas} = y/30).$	$\geq 100$	147

#### 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>446</b>
2. Hemocomponentes distribuídos.	Nº de hemocomponentes distribuídos.	Somatório dos hemocomponentes distribuídos.	Atender a demanda.	<b>7.165</b>
3. Clínica Hematológica.	Pacientes atendidos no ambulatório.	Somatório dos atendimentos.	Atender a demanda.	<b>157</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>92</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>126</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>18</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>99,21%</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.	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	00:06:05
---	--	---	--------------	----------

## 5. RECURSOS HUMANOS



## 6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – dezembro de 2024				
Coleta externa representou 13% 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	728	565	163	63



## 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	Janeiro
Resolução de queixas (ouvidoria)	80%	100%
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	97,68%

janeiro/2025	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	3.646
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	97,68%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,45%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	1,87%

janeiro/2025	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	44
Avaliação no quesito elogios	1
Avaliação no quesito reclamações	3
Avaliação no quesito dúvidas	6
Quesito outros (informações diversas)	34

**Análise Crítica:** Obtivemos um elogio no período. As reclamações estão relacionadas a indisponibilidade telefônica e tempo de espera para a doação de sangue. As dúvidas estão relacionadas aos critérios para doação de sangue/plaquetas/medula óssea, prazo para novas doações de sangue, emissão da carteira do doador/declaração/atestado médico, horário de atendimento (principalmente nos dias que antecederam o feriado), retirada dos exames laboratoriais. Os outros motivos, estão relacionadas aos procedimento de transfusão a paciente internado e outras formas de contato com as unidades da Rede HEMO via Whatsapp.

janeiro/2025	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	3.194
Número de Doadores que responderam a pesquisa	3.646
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,21%

**Análise Crítica:** A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 3.646 usuários, cerca de 675 participantes a mais comparado com o mês anterior, alcançando a satisfação de 97,68%. Foram registradas 44 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias.

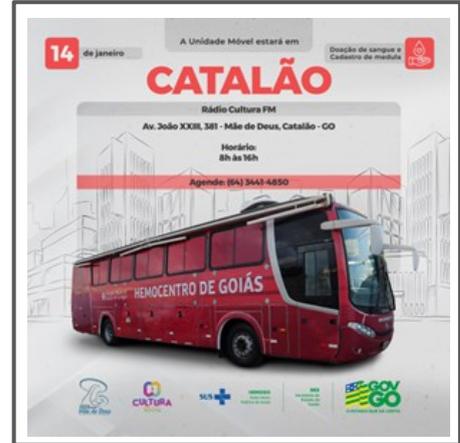
As Solicitações de Melhorias representam 46% das manifestações direcionadas ao Atendimento (disponibilização dos exames via site, outros canais de agendamento, a presteza das recepcionistas para com os clientes e alteração da programação da TV), Estrutura física (cadeira de doação quebrada, aparelho de aferir pressão machucando a mão do doador, ampliação das vagas de estacionamento no HEMOGO e reformas em horário comercial), Lanche (acréscimo de café ao cardápio), Limpeza (higienização das poltronas pós doação), Tempo de atendimento (contratação de pessoal) e Outros (Indisponibilidade de acesso ao site para agendamento de doação no Sistema IOS). As devidas devolutivas foram realizadas e serão consideradas para a melhoria dos serviços ofertados.

## 8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### JANEIRO



Em alusão ao Dia do Hemofílico a Hemo organizou uma Roda de Conversa para os pacientes atendidos na unidade de Goiânia.



A Unidade Móvel da Rede Hemo recebeu doadores de sangue e interessados no cadastro de transplante de medula óssea, em Catalão. A ação que visa garantir a manutenção dos estoques.



O contato com as pessoas para conscientização de que todos podem se unir para voluntariar em um gesto que pode salvar vidas. Essa é a mensagem que a Rede Hemo levou às torcidas dos 12 times que participaram da 82ª edição do Campeonato Goiano de Futebol.



A Rede Hemo através da sua mascote Hemoguinho levou a mensagem "Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida" para torcedores e jogadores no jogo entre Vila Nova e Aparecidense na 1ª rodada do Goianão 2025.



A Rede Hemo através da sua mascote Hemoguinho levou a mensagem “Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida” para torcedores e jogadores desta vez, no clássico entre Goiânia e Atlético Goianiense na 2ª rodada do Goianão 2025.



O Idtech oferece a seus colaboradores a Credencial Sesc, um importante benefício que visa promover o bem-estar e a qualidade de vida. O Sesc é uma instituição reconhecida por sua vasta gama de serviços voltados para a saúde e o lazer da população.



A CIPA-A da Rede Hemo realizou uma palestra voltada para a saúde mental, promovendo uma discussão essencial sobre o bem-estar emocional entre seus colaboradores. A ação teve como tema central "Saúde Mental: Um Propósito de Vida".



A Rede Hemo através da sua mascote Hemoguinho levou a mensagem “Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida” para torcedores e jogadores no jogo entre Vila Nova e Aparecidense na 4ª rodada do Goianão 2025.



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 DE PRODUÇÃO

Código do documento 859edb76db469ef9b72d272653d4d53d

Hash do documento (SHA256): 12719edc8d4a1ffe7e995d13692cbcd7d9dfdc3d3c917f869fec9c22298e80c2



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

**SEX, 07 de FEV de 2025 às 18:02**  
Código verificador:  
c51679af188340cbb37da5cf4c299c90

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

**SEX, 07 de FEV de 2025 às 18:03**  
Código verificador:  
c018daa44fa431772b8146d3b6212e48

## Logs

SEX, 07 de FEV de  
2025 às 17:59

Operador **GISELE FEDRIGO** criou este documento número 859edb76db469ef9b72d272653d4d53d

SEX, 07 de FEV de  
2025 às 18:00

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

SEX, 07 de FEV de  
2025 às 18:00

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

SEX, 07 de FEV de  
2025 às 18:02

**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

SEX, 07 de FEV de  
2025 às 18:03

**DENYSE SILVA GOULART** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.75