

RELATÓRIO **GERENCIAL** **PRODUÇÃO**

MARÇO/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



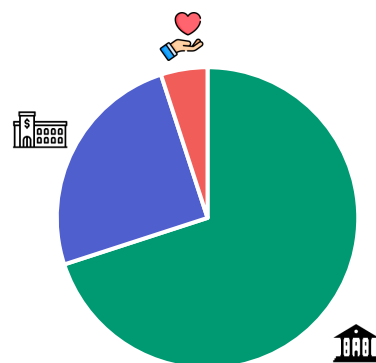
PRIVADA

Atende 25% das unidades



FILANTRÓPICA

Atende 5% das unidades



■ 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	5.100	4.653	91,2%
Coleta por Aférese	Bolsas coletadas	100	178	178%
2. COLETA DE SANGUE DE DOADORES	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Hemocomponentes Produzidos	Produção	11.730	11.004	93,8%
3. TESTES LABORATORIAIS	UNIDADE	META MENSAL	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Exames Imunohematológicos (doador de sangue e receptores) realizados	Exames	18.064	16.692	92,4%
Exames sorológicos (doador de sangue e pacientes) realizados - Sorologia I e II de doador	Exames	6.682	6.472	96,8%

5. ASSISTÊNCIA	UNIDADE	META	PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE ALCANCE
Atendimento ambulatorial – Consultas médicas realizadas.	Consultas	900	741	82%
Atendimento ambulatorial - Consultas não médicas realizadas (exceto odontologia).	Consultas	1.300	1.107	85%
Exames laboratoriais	Exames	640	594	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.	(Nº total de solicitações externas de hemocomponentes atendidos / Nº total de solicitações externas de hemocomponentes) x 100	≥ 95%	90,5%
2. 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.	(Nº de doadores de sangue de 1ª vez / Nº Total de doadores de sangue no período) x 100.	≥ 37%	26,0%
3. 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	2,4
4. 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%	3,9%
5. 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%	99,3%

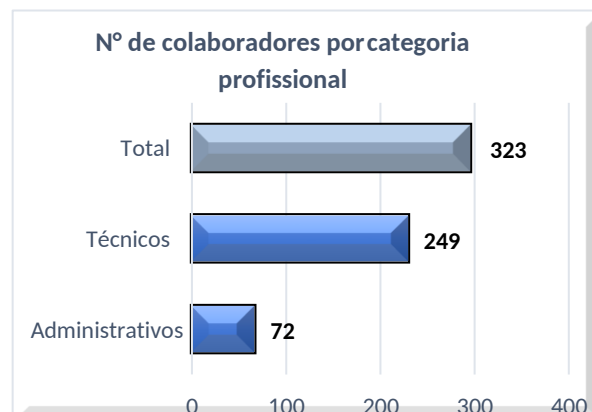
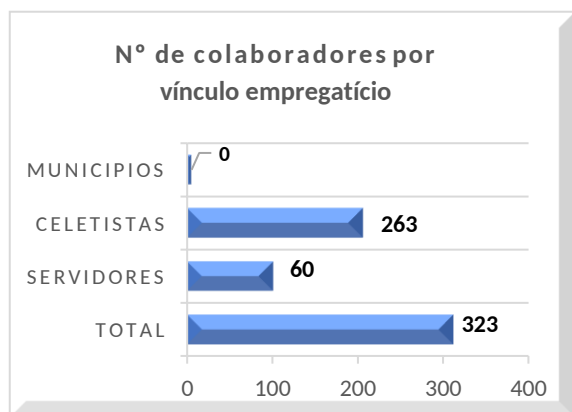
6. Percentual de cumprimentos de visitas técnico - administrativas nos serviços assistidos pelas unidades gerenciadas pelo parceiro privado.	Consiste na realização de visitas técnicas/administrativas com intuito de verificar a conformidade de procedimentos e uso adequado dos hemocomponentes nos serviços 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%
7. 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	154

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.	389
2. Hemocomponentes distribuídos.	Nº de hemocomponentes distribuídos.	Somatório dos hemocomponentes distribuídos.	Atender a demanda.	6.026
3. Clínica Hematológica.	Pacientes atendidos no ambulatório.	Somatório dos atendimentos.	Atender a demanda.	149
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.	129
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.	289

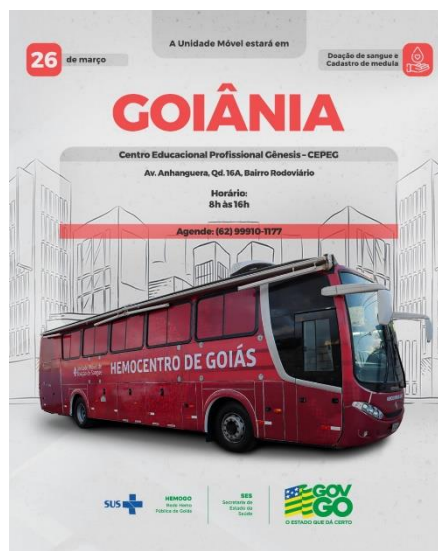
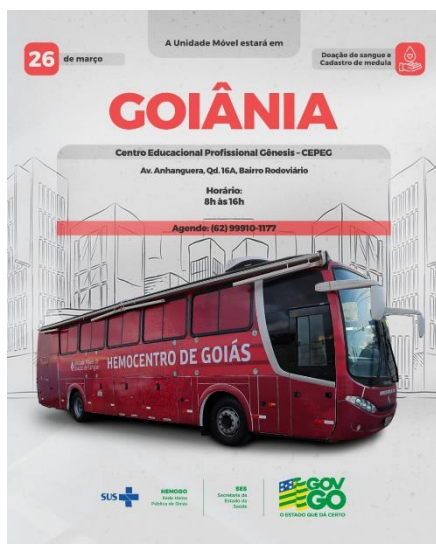
6. Número de testes imunohematológicos para possível doador de órgãos.	Número de testes imunohematológicos realizados de doador de órgãos	Somatório dos exames.	Atender a demanda.	22
7. Percentual de satisfação de doadores de sangue (Pesquisa de satisfação).	Representa o percentual de doadores de sangue 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%	99,17%
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	00:02:40

5. RECURSOS HUMANOS



6. CAMPANHAS EXTERNAS

Campanhas Externas – Março de 2025				
Coleta externa representou 17% das coletas no total da Rede HEMO				
Nº de campanhas mês: 15 Coletas realizadas	Nº de Cadastro	Nº de Bolsas	Nº de Inaptos	Nº Cadastro de Medula
TOTAL GERAL	1136	890	246	76



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	Março
Pesquisa de satisfação dos usuários (doadores e pacientes)	95%	98,03%

Março/2025	
Avaliações	Pesquisa nos Tablets/TOTEN
Quantidade de respostas da pesquisa	3.164
Avaliação Geral Clientes no quesito Satisfeitos	98,03%
Avaliação Geral Clientes no quesito Insatisfeitos.	0,24%
Avaliação Geral Clientes no quesito Não opinaram.	1,73%

Março/2025	
Avaliações	Rede Sociais
Quantidade de Interações nas redes sociais	25
Avaliação no quesito elogios	0
Avaliação no quesito reclamações	20
Avaliação no quesito dúvidas	50
Quesito outros (informações diversas)	30

Não foram registrados elogios para o 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 a pontuação da bolsa PRO-BEM e outras formas de contato com as unidades da Rede HEMO via Whatsapp.

Março/2025	
Avaliações	Rede Sociais
Número de Doadores que se declararam satisfeitos	2.751
Número de Doadores que responderam a pesquisa	2.756
Porcentagem de Doadores Satisfeitos	99,81%

A pesquisa compreende todas as unidades da Rede HEMO, no total participaram 2.751doadores, alcançando a satisfação de 99,81%. Foram registradas 58 manifestações dos usuários nos tablets da Rede HEMO, com mensagens contendo elogios, sugestões e solicitações de melhorias. Os elogios representam 65,5% das manifestações e foram distribuídas entre o atendimento (Atendimento na recepção e para as etapas do atendimento e ambulatório). As sugestões representam 12%, estando direcionadas ao atendimento (prioridade no atendimento ao doador agendado, demora na entrega dos resultados de exames e sugestão de lembrete de vencimento da última doação) e Estrutura Física (criação de brinquedoteca/espço para criança no HEMOGO Coordenador). As Solicitações de Melhorias representam 48% 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 e tornequete machucando o braço do doador, ampliação das vagas de estacionamento no HEMOGO e reformas em horário comercial), Lanche (acrécimo de café e frutas 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



No dia 06 de março, ao ritmo do Carnaval, os doadores que compareceram ao Hemocentro Coordenador, unidade da Rede Estadual de Serviços Hemoterápicos, na última sexta-feira, 28 de fevereiro, puderam curtir a apresentação do Clube do Samba Go.



No dia 06 de março, foi aberto processo seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva para atuar no Hemocentro Regional de Catalão – Hemogo Catalão/GO, Hemocentro Regional de Rio Verde Janelly Regina do Nascimento - Hemogo Rio Verde/GO e na Unidade de Coleta e Transfusão – UCT Quirinópolis.



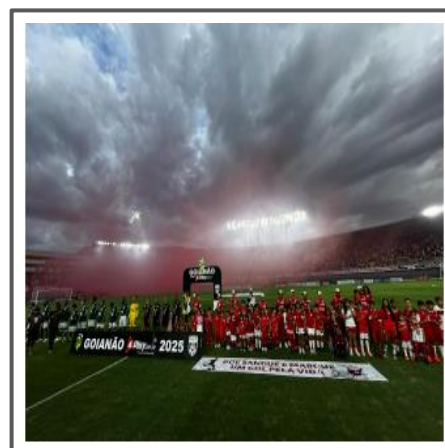
No dia 07 de março, desta vez, o jogo foi realizado na tarde do sábado (1º/3), no Estádio Zico Brandão, em Inhumas, local onde foi exibida a faixa da campanha “Doe Sangue e Marque um Gol Pela Vida”.



No dia 07 de março, na última partida da fase quartas de final do Campeonato Goiano de Futebol, a equipe do Hemocentro de Goiás com seu mascote Hemoguinho estiveram presentes na noite desta quinta-feira (6/3), no Estádio Serra Dourada, em Goiânia.



No dia 17 de março, a equipe do Hemocentro de Goiás esteve presente neste momento importante e levou a mensagem da doação voluntária de sangue aos 6.380 torcedores presentes nas arquibancadas do Estádio Jonas Duarte, em Anápolis.



No dia 16 de março, a missão que tem sido empreendida pela equipe do Hemocentro de Goiás e seu mascote Hemoginho, que na tarde do domingo (16/3), esteve no jogo da volta entre Vila Nova e Goiás, no Estádio Serra Dourada, em Goiânia.



Colaboradores participaram da primeira edição do Plateia Social 2025, que levou entre os dias 14 e 16 de março, dezenas de convidados ao Teatro Goiânia para prestigiar a comédia romântica musical "Canções que eu guardei pra você", um espetáculo que resgatou grandes sucessos da música pop brasileira e emocionou a plateia.



No dia 21 de março, Idtech abre Processo Seletivo para contratação imediata e formação de cadastro de reserva para diversos cargos no Hemocentro Coordenador Estadual de Goiás Prof. Nion Albernaz – HEMOGO e no Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi – HGG.



A Rede Hemo celebrou, nesta sexta-feira 21 de março, a posse de suas novas lideranças em uma solenidade realizada no auditório do Hemocentro Coordenador Estadual de Goiás Prof. Nion Albernaz.



No dia 26 de março, foi realizado ação itinerante nos setores do HEMOGO, em Comemoração ao Dia Nacional da Saúde e Nutrição, conscientizando os colaboradores sobre a importância de uma alimentação saudável e a importância de mudar hábitos alimentares, distribuindo receitas saudáveis para estimulação.



Em comemoração ao Dia Internacional das Mulheres, a CIPA realizou ações itinerante nos setores homenageando as mulheres, com apresentação da musicista colaboradora Regiane e entrega de brincos como lembrancinha incentivando a melhoria da autoestima.



No Dia Internacional da Mulher, celebramos a importância das mulheres em nossa equipe com uma programação especial na Rede Hemo, reforçando o respeito, a igualdade e o reconhecimento pelo papel fundamental que desempenham.



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