Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco

HEMOPE

RELATÓRIO DE GESTÃO 2017

HEMOPE

GOVERNO DO ESTADO Pernambuco JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

APRESENTAÇÃO

O presente relatório de Gestão respeita o exercício 2017 e corresponde ao 3º ano da gestão, também foi o ano em que comemoramos os 40 anos de nascimento da Fundação Hemope, contando com o primeiro Hemocentro inaugurado no país em 1977 e que serviu de modelo à Hemorrede Pública Brasileira.

A Fundação Hemope é uma instituição vinculada à Secretaria Estadual de Saúde - PE, responsável pelas ações do ciclo do sangue, exercendo o controle sorológico adequado com vistas à segurança transfusional dos produtos ofertados à população. Os hemocomponentes produzidos são destinados, preferencialmente, às unidades públicas de saúde. Conta ainda com um Hospital especializado para atender aos casos de portadores de doenças hematológicas.

As atividades do Hemope estão centradas nas especialidades da Hematologia e Hemoterapia, bem como promover o Ensino e a Pesquisa, referente às suas áreas de atuação, desenvolvendo programas de formação e aprimoramento técnico-científico.

A Fundação Hemope possui unidades em Recife, Caruaru, Garanhuns, Arcoverde, Petrolina, Salgueiro, Ouricuri, Serra Talhada, Palmares e Limoeiro.

O ano de 2017 foi marcado pela transferência da sede administrativa da Fundação Hemope para um prédio próprio do governo do Estado, resolvendo uma situação que perdurava por mais de 20 anos com a locação de um imóvel. A nova sede acomoda melhor os servidores da área administrativa e reduziu as despesas da própria instituição.

Os recursos da Fundação Hemope são recebidos do Ministério da Saúde (SUS e FAEC), correspondendo a 41,2% e do Tesouro Estadual (Custeio, Folha de Pessoal e Plantão Extra) e que representam 58,8%.

Importante reportar a evidência de um desequilíbrio entre as receitas e as despesas necessárias e realizadas pelo órgão, mostrando-se indispensável a revisão do orçamento e programação financeira para o exercício 2018.

A presente publicação espera apresentar ao leitor uma prestação de contas, demonstrando o empenho e o trabalho árduo de todos os que fazem a Fundação Hemope. Boa leitura!

Atenciosamente,

Yeda Maia de Albuquerque
Diretora -Presidente

LIDERANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Em 2017, foi concluído o Plano Estadual de Hemoterapia e Hematologia, através de ações da Secretaria de Saúde e do Comitê de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco.

Com a participação do Comitê Estadual de Hematologia e Hemoterapia, instituído pela Secretaria de Saúde, foi concluída a Política Estadual de Hematologia e Hemoterapia em 2017, em conformidade com o estabelecido na Política Nacional de Hematologia e Hemoterapia da Coordenação Geral do Sangue e Hemoderivados - Ministério da Saúde (CGSH/MS), que engloba a Hemoterapia e os Programas de atenção às Coagulopatias e Hemoglobinopatias. A participação do Hemope foi fundamental neste processo de elaboração da política, e foi representado pela Presidente, pela Diretora de Hemoterapia e pela Diretora de Hematologia.

Também em 2017 foi concluído o Plano Diretor do Sangue 2017-2020, fruto do curso PLANEJA SANGUE, realizado em 2015, coordenado pelo Ministério da Saúde (Coordenação Geral do Sangue e Hemoderivados), com a participação do Conselho Estadual de Saúde – CES e do Conselho de Secretários Municipais de Saúde-COSEMS.

Também em 2017, a Presidência deu início às negociações do Plano de Cargo, Carreira e Vencimento – PCCV, dos servidores do Hemope, que está sem atualização desde 2002.

EXERCÍCIO DA LIDERANÇA

A liderança é exercida através de reuniões colegiadas, realizadas semanalmente, com a alta administração (*ver Figura 01*), onde são monitorados os problemas mais relevantes da Instituição e são tomadas as decisões (ver figura 02).

Figura 01- Alta Administração

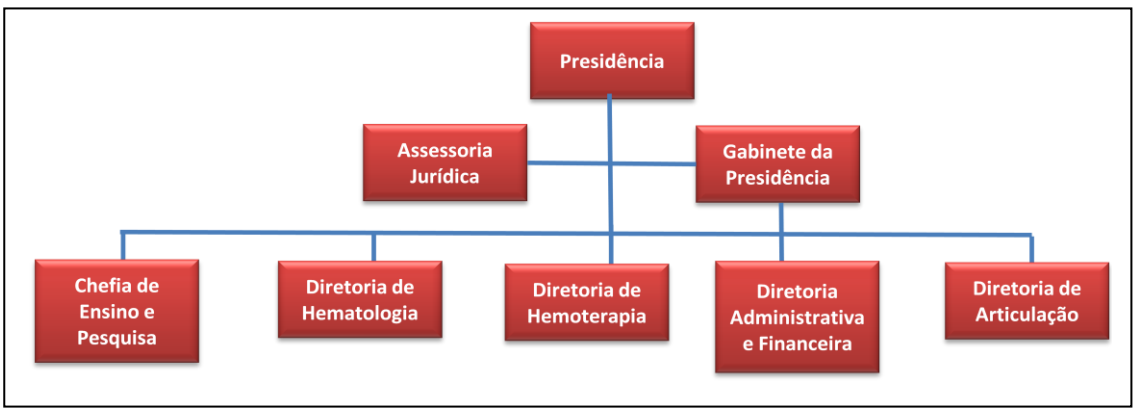


Figura: 02 – Diagrama de Monitoramento



Fonte: CAE

ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Devido à implantação da Sistema de Gestão da Qualidade, NBR-ISO 9001-2015, iniciada em fevereiro de 2017, foram realizadas 2 reuniões de análise crítiica

Tabela 1 – Indicadores de desempenho

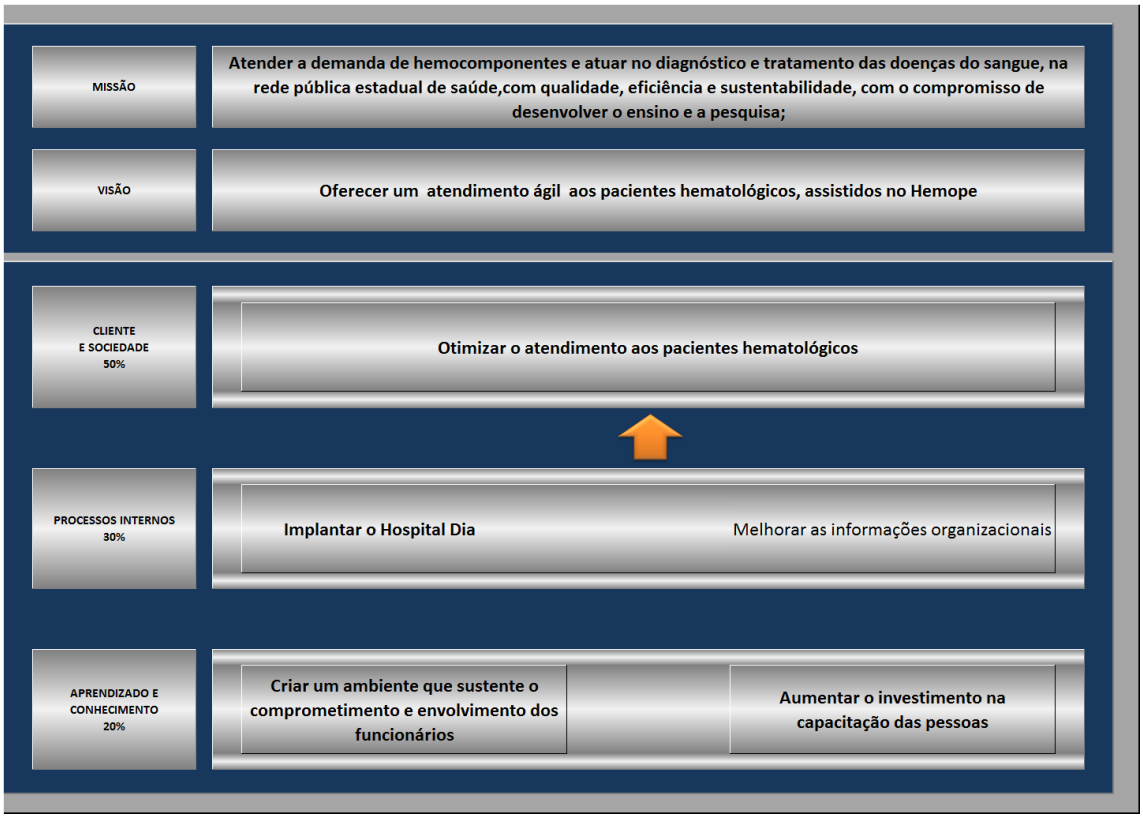
	HEMOTERAPIA		
	INDICADOR	**FÓRMULA**	**META**
CAPTAÇÃO	Taxa de doação espontânea	Nº de doações voluntárias no mês x 100 / Nº de doações	35%
	Taxa de doadores femininos	Quantidade de doadores femininos no mês x 100 / Total de doadores do mês	35%
	Taxa de doadores de Repetição	Nº de doadores com mais de 1 doação nos últimos 12 meses x 100 / Nº doadores nos últimos 12 meses	30%
COLETA	Taxa de Reação Adversa	Nº de doadores coletados com reações adversas no mês x 100 / Nº de doadores coletados no mês	3%
	Taxa de Descarte por volume	Nº de bolsas coletadas com volume inadequado no mês x 100 / Nº de bolsas coletadas no mês	1%
	Taxa de Doação Espontânea	Nº de doações voluntárias no mês x 100 / Nº de doações no mês	35%
	Taxa de Descarte por baixo fluxo venosos	Nº de doadores que apresentaram baixo fluxo venoso no mês x 100 / Nº de doadores no mês	1%
	Taxa de Doadores Femininos	Quantidade de doadores femininos no mês x 100 / Total de doadores do mês	35%
	Taxa de Doadores de Repetição	Nº de doadores com mais de 1 doação nos últimos 12 meses x 100 / Nº doadores nos últimos 12 meses	30%

IMUNOHEMATOLOGIA	Taxa de Repetição de Tipagem de ABO	Nº de repetição de testes de ABO no mês x 100 Nº de testes ABO no mês	3%
	Taxa de Repetição de Tipagem de rH	Nº de repetição de testes de RH no mês x 100 Nº de testes RH no mês	2%
	Taxa de Repetição de Pesquisa de Anticorpos Irregulares	Nº de repetição de testes P.A.I. no mês x 100 Nº de testes P.A.I. no mês	3%
	Índice de Digitação de Código de Barras	Nº de códigos digitados no mês x 100 N de amostras processadas no mês	3%
NAT	Taxa de Reteste por Problemas Técnicos	Nº de amostras retestadas por problemas técnicos no mês x 100 Nº de amostras testadas no mês	3%
	Taxa de Reteste por Problemas de Equipamentos	Nº de amostras retestadas por problemas de equipamentos no mês x 100 Nº de amostras testadas no mês	3%
SOROLOGIA	Taxa de Retenção Sorológica	Nº de doações retidas por sorologia no mês x 100 Nº de doações	4%
CQ Fracionamento	Taxa de conformidade de volume dos hemocomponentes testados	Nº de amostras em conformidade x 100 Nº de amostras	80%
	Taxa de conformidade de Fator VIII	Nº de amostras em conformidade x 100 Nº de amostras	80%
CQ SOROLOGIA	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa da Qualidade	Nº de Parâmetros com 100% x 100 Nº total de parâmetros	100%
	Taxa de Validação de Lotes	Nº de Lotes validados antes do uso x 100 Ntotal de lotes recebidos	100%
EXPEDIÇÃO	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Privados	Nº de hemocomp. Liberados para hospitais privados no mês x 100 Nº de hemocomponentes solicitados pelos hospitais privados no mês	80%
	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Privados SUS	Nº de hemocomp. Liberados para hospitais privados SUS no mês x 100 Nº de hemocomponentes solicitados pelos hospitais privados SUS no mês	80%
	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Públicos sem Agência Transfusional	Nº de hemocomp. Liberados para hospitais públicos sem AT no mês x 100 Nº de hemocomponentes solicitados pelos hospitais públicos sem AT no mês	80%
	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Públicos com Agência Transfusional	Nº de hemocomp. Liberados para hospitais públicos com AT no mês x 100 Nº de hemocomponentes solicitados pelos hospitais públicos com AT no mês	80%
ENGENHARIA CLÍNICA	Taxa de Preventivas Realizadas	Total de preventivas realizadas no mês de referência x 100 Total de preventivas planejadas para o mês de referência	90%
	Taxa de Corretivas Realizadas	Total de corretivas realizadas no mês de referência x 100 Total de corretivas abertas no mês de referência	90%
RESÍDUO SÓLIDO	Taxa de Efetividade na Segregação de Resíduos	Nº de setores que segregaram corretamente no mês x 100% Nº de setores avaliados no mês	75%
	Taxa de Acidentes de Trabalho no Manejo de Resíduos	Nº de acidentes relacionados com resíduo no mês x 100 total de acidentes de trabalho no mês	0%

Estratégias e Planos Estratégicos

O ciclo do Plano Estratégico encontra-se no seu segundo ano, 2016-2019, com muitas dificuldades, principalmente no que diz respeito ao desabastecimento de produtos, o que ocasionou o não atingimento os resultados esperados.

Figura 03 – Mapa estratégico Hematologia



Fonte: CAE

Resultados alcançados em 2017

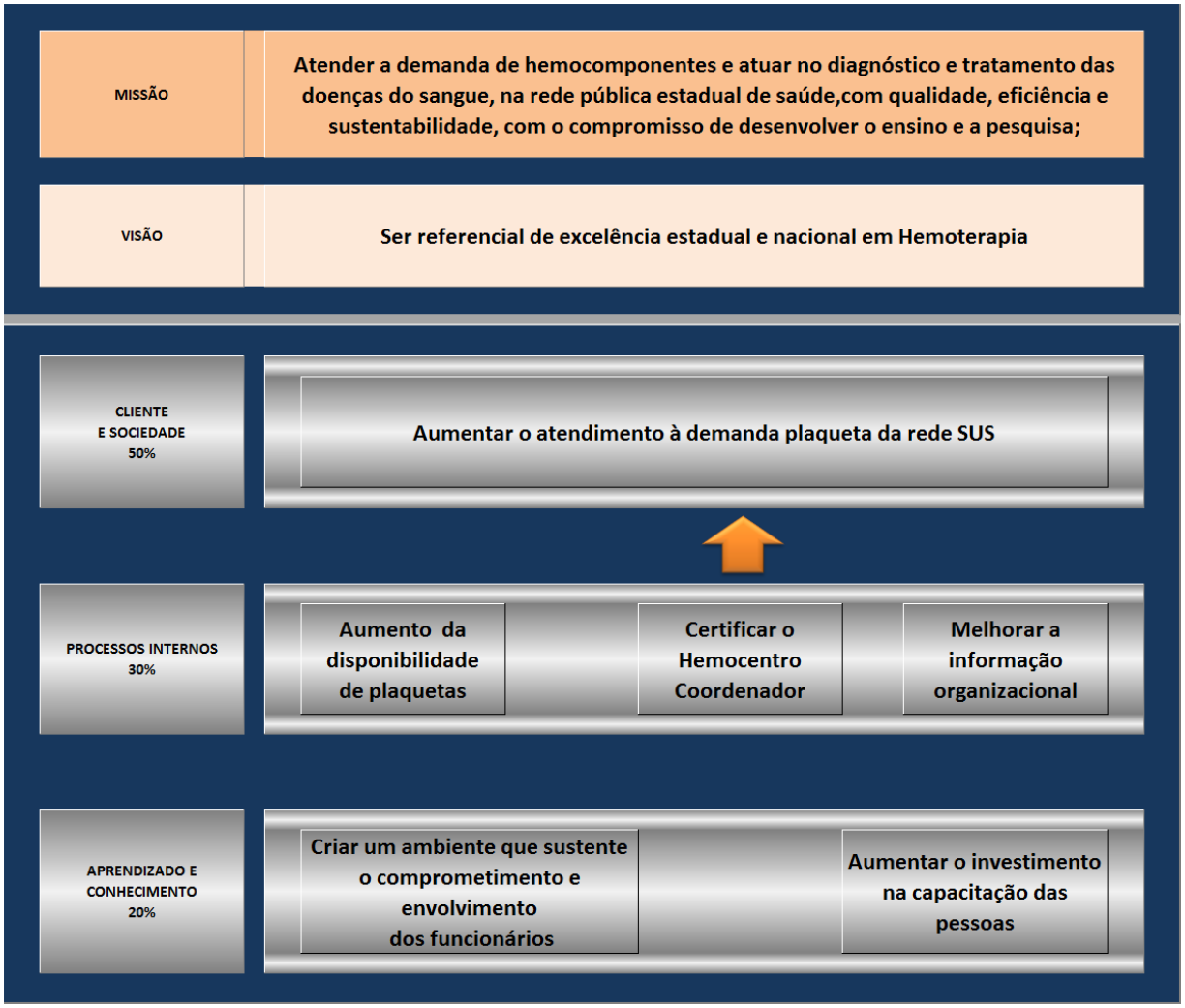
Plano Estratégico da Hematologia

1- Regionalizar o atendimento a pacientes hematológicos

Apesar de ser uma ação própria da Secretaria Estadual de Saúde, o Hemope inseriu no seu Plano Estratégico para dar visibilidade e não perder o foco naquilo que considera fundamental para os pacientes crônicos que se tratam no Hemope, descentralizar o atendimento ambulatorial para que a assistência esteja mais próxima dos pacientes.

60% das ações constantes no plano operacional foram realizadas, porém ainda não foi desenhado o fluxo, pela Central de Regulação.

Figura 04 – Mapa estratégico Hemoterapia



Resultados alcançados em 2017

Para a implantação do Hospital dia, 30% do plano tático foi alcançado;

<u>Plano Estratégico de Hemoterapia</u>

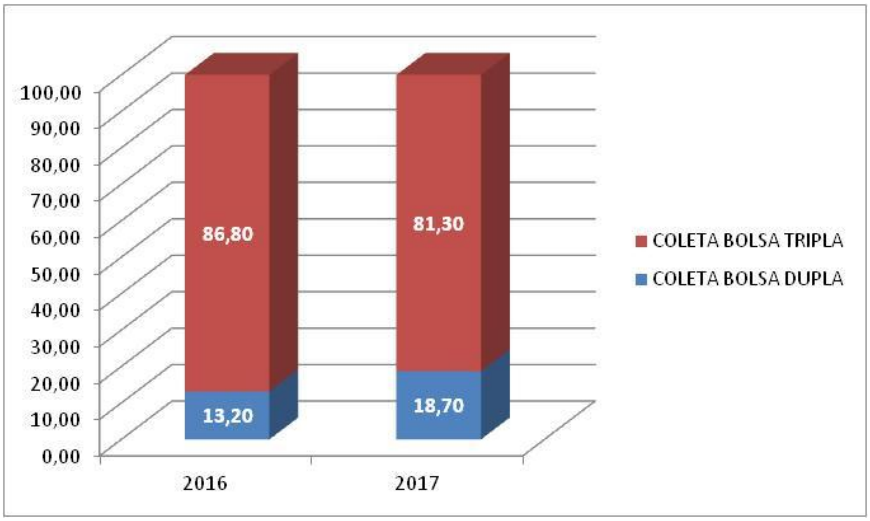
1 - Aumentar o atendimento à demanda de plaquetas da rede SUS, do Hemocentro Coordenador

Desde 2015, quando a liberação de plaqueta começou a ser medida, este indicador vem caindo, devido à falta de insumos necessários para a produção deste hemocomponente. Em 2017, a meta era aumentar 6% a oferta no Hemocentro Coordenador, em relação a 2015, o que significaria a liberação de 69.157 unidades de plaquetas dispensadas. Porém, só foram liberadas 59.921 unidades (Ver gráfico 2 em Resultado).

No gráfico abaixo, pode-se observar que das 90.163 coletas realizadas pelo Hemocentro coordenador, em 2017, 18.7% foram realizadas com bolsas duplas, que impossibilita a produção de plaquetas, contra 13,2% das coletas realizadas em 2016, com a mesma bolsa. Ou seja, O uso de bolsas duplas na coleta de sangue vem aumentando ano a ano, reduzindo assim a produção das plaquetas.

COLETA POR TIPO DE BOLSA

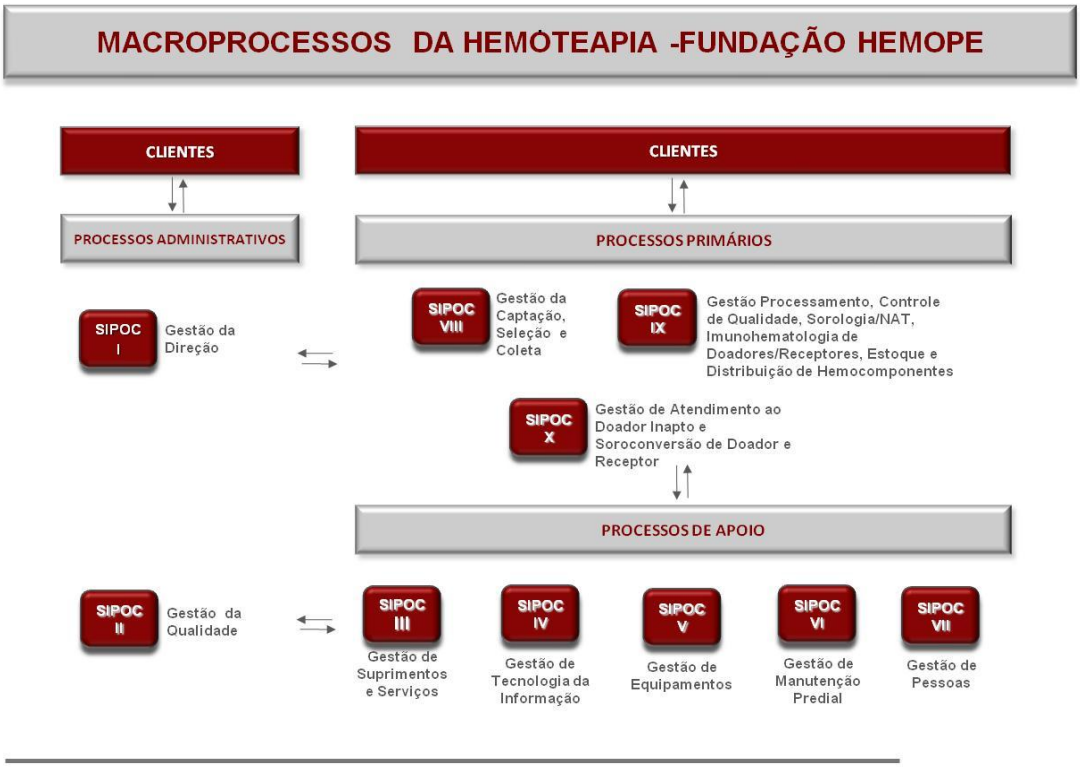
Gráfico 1 – Percentual de utilização de bolsa dupla na coleta pelo Hemocentro Coordenador



2- Certificar o Hemocentro Coordenador na NBR ISO 9001:2015

Durante o ano de 2017, a empresa H2 assessoria e consultoria, prestou 244 horas de consultoria. A partir do desenho do macroprocesso da Hemoterapia (ver figura 6), foram mapeados **51** subprocessos, mapeados os riscos e oportunidades de 17 subprocessos, **59** procedimentos revisados. O trabalho foi elaborado junto com as áreas, sempre acompanhado pela equipe da Gestão da Qualidade.

igura 5 – Macroprocesso da Hemoterepia



3- Melhorar as informações Organizacionais

Esta ação estratégica foi contemplada no mapa com o objetivo de dar maior celeridade à disponibilização das informações institucionais, colaborando na tomada de decisão e na realização dos trabalhos dos diversos processos, mas também para intensificar os registros. Tem como setor responsável a Unidade do Conhecimento Estratégico (UCE), que desenvolveu 4 sistemas (Ver tabela 2)

Tabela 2 – Sistemas desenvolvidos pela UCE

SISTEMA DE INFORMAÇÃO	OBJETIVO	ÁREA USUÁRIA	ORÍGEM DA SOLUÇÃO
Implantação de nova versão do SCQuali-Sistema de Controle de Qualidade	Realizar controle de qualidade do sangue	Hemoterapia	Própria
Melhoria no Sistema Hemoprod Virtual	Coletar e registrar a produção hemoterápica	Hemoterapia	Própria
Implantação de nova versão das planilhas de indicadores	Subsidiar os gestores das diversas áreas	Hemope	Própria
Revisão dos relatórios do SBS utilizados no Hemoprod	Garantir a qualidade das informações	CAE/UCE	Própria

Cliente e Sociedade

CLIENTES

Em se tratando da **Hemoterapia**, os clientes são: doadores, instituições de saúde, pacientes e médicos. Para cada um deles o Hemope mantém uma estratégia de relacionamento, de forma a atender suas necessidades e expectativas.

CLIENTES DA HEMOTERAPIA

Doadores – Através da Secretaria do Doador, é mantida a comunicação constante com os doadores, no que se trata do acolhimento, direcionamento e convocação.

a) O acolhimento se dá ao doador que procura nossos serviços institucionais no que se trata de doação de sangue de forma voluntária, por reposição ou convocação nos casos de estoque crítico. Também para liberação de resultados de exames sorológicos e imuno-hematológicos, realizados por ocasião da doação de sangue e emissão da carteira de doador.
b) Contempla também o direcionamento aos usuários familiares de pacientes que se submeterão a cirurgias eletivas, bem como, a demanda espontânea de usuários para cadastramento de doadores de medula óssea.
c) A convocação dos doadores de sangue se deve: 1- resultados de exames sorológicos alterados, reagentes ou inconclusivos, para repetição dos testes; 2- casos positivos de Lipemia e Hemoglobina S, para orientações; 3- encaminhamento de doadores inaptos para consulta médica.
d) Convocação de doadores de medula óssea cadastrados no Redomeweb, não aparentados, para atender a demanda do Instituto Nacional do Câncer-INCA para realização de coleta de amostras para exames de HLA.
e) Instituições de Saúde – Em todo Estado, o Hemope fornece hemocomponentes para 307 instituições de saúde, das quais 89 se encontram na Região Metropolitana do Recife. Ciente de que as unidades de saúde são co-responsáveis pela qualidade dos hemocomponentes distribuídos, reuniões periódicas com os profissionais que trabalham nas agências transfusionais dos grandes hospitais, tem como objetivo a integração para a melhoria da prática hemoterápica, oportunidade de discussão de casos clínicos imuno-hematológicos, capacitação técnica e alinhamento de condutas administrativas no âmbito da hemoterapia.

Para assegurar a qualidade em todo o processo que antecede à transfusão, o Hemope, através da Chefia de Ensino e Pesquisa- CEP, oferece treinamentos para os

profissionais das agências transfusionais dos diversos hospitais conveniados (ver gráfico 22).

Médicos – Visando o uso racional do sangue, os médicos que procuram o Hemope, pessoalmente ou através do telefone, recebem sistematicamente orientações sobre indicação de hemocomponentes .

Em se tratando da Hematologia os clientes são: 1- pacientes que recebem atendimento médico e de equipe multidisciplinar, como: odontologia, farmácia, nutrição, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, serviço social; 2- familiares que recebem informações sobre a doença do seu paciente, acompanhamento e adesão ao tratamento.

Em se tratando da Chefia de Ensino e Pesquisa os clientes são: instituições conveniadas, bolsistas de iniciação científica, de mestrado e doutorado, estagiários curriculares, extracurriculares–CIEE estudantes de graduação e pós-graduação, residentes dos programas de residência médica e multiprofissional (enfermagem e farmácia) do Hemope, residentes opcionais de dermatologia, clínica médica, hematologia e pediatria do IMIP e de Buco-Maxilo-Facial do HR, pesquisadores e orientadores, alunos de cursos de extensão, profissionais de outras instituições para treinamentos específicos e usuários da biblioteca
profissionais de agências transfusionais e bancos de sangue. Em 2017, 67 profissionais das agências transfusionais foram treinado no curso sobre o Ciclo do Sangue.

Médicos – Visando o uso racional do sangue, os médicos que procuram o Hemope, pessoalmente ou através do telefone, recebem orientação sobre indicação hemoterápica, dose, etc., por um médico hemoterapeuta.

CLIENTE DA HEMATOLOGIA

Quanto á **Hematologia** os clientes são: pacientes e familiares, que além de receberem o atendimento médico, o Hemope disponibiliza uma equipe multidisciplinar para atender às necessidades específicas das diversas patologias, a saber: odontologia, nutrição, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, serviço social.

CLIENTES DA CHEFIA DE ENSINO E PESQUISA

Os clientes da Chefia de Ensino e Pesquisa são: Instituições conveniadas, Bolsistas de iniciação científica, Estagiários curriculares, Estagiários extracurriculares – CIEE, Estudantes de graduação e pós-graduação, Residentes opcionais: Dermatologia /Clínica Médica/ Buco-Maxilo-Facial /Hematologia, Residentes de medicina, enfermagem e farmácia, Pesquisadores e orientadores, Alunos de cursos de extensão, Profissionais de outras instituições para treinamento específicos, Usuários da biblioteca.

PARCEIROS

Manter o estoque de sangue para atender a necessidade da população não é uma tarefa fácil, para tanto, o Hemope conta com os parceiros, que são empresas, municípios, organizações de bairros, etc. que trabalham como agentes facilitadores na realização das campanhas de doação de sangue. Em 2017, as parcerias com empresas permaneceram , apresentando uma pequena queda em relação a novos parceiros, se comparado com 2016 (ver gráfico 3). Porém, houve um aumento no número de coletas externas(ver gráfico 4).

OUVIDORIA

Através de uma atividade diferenciada exerce a função de mediar as manifestações dos usuários, sejam eles, doadores, pacientes e servidores.

A função do Ouvidor é de acolher e analisar as reclamações, denúncias, elogios, solicitações além das sugestões dos usuários, quando se sentirem preteridos ou prejudicados nos seus legítimos interesses. É um canal disponibilizado ao cidadão que pode exercer seu direito de contribuir para melhoria da gestão e dos serviços oferecidos à sociedade.

As manifestações podem ser expressas de forma sigilosas, anônimas ou identificadas, por meio de caixas de sugestões espalhadas na Instituição, presencialmente, por e-mail, formulário eletrônico ou telefone (ver gráficos 5 e 6).



Informação e Conhecimento

SISTEMA DE INFORMAÇÃO

De uma forma simples, podemos definir um sistema de informação como sendo o conjunto de meios empregados para coletar, processar, armazenar, transmitir e disseminar dados e informações de interesse de seus usuários. A tecnologia é algo imprescindível na montagem e manutenção de um bom sistema de informações. O uso de novas ferramentas computacionais disponíveis que possibilitem melhorar o manuseio dos dados e informações, deve ser sempre buscado com o intuito de melhor gerenciar e disseminar o conhecimento dentro da instituição.

Em qualquer instituição, a simples produção de grandes volumes de dados não é garantia da geração de informações importantes para a tomada de decisões. Para produzir informações, são necessários dados provenientes de processos bem estruturados e validados, que permitam a obtenção de uma matéria prima de qualidade.

A informação, como ferramenta importante para a gestão, deve ser vista como a principal necessidade de cada gestor no conhecimento de suas áreas de atuação e da sua instituição. Atender a esta necessidade é o principal objetivo das áreas de tecnologia da informação e conhecimento estratégico, baseado nisto, os sistemas de informações são desenvolvidos ou adquiridos com a finalidade de armazenar, organizar e tratar os dados produzidos, bem como possibilitar um atendimento rápido e eficaz aos clientes internos e externos.

No caso específico da Fundação Hemope, a prioridade na atenção aos sistemas de informações foi dada levando-se em conta as suas principais áreas, hemoterapia/hematologia/ensino e pesquisa, além da estrutura meio necessária à sua eficiente atuação.

A hemoterapia, dada a sua complexidade e dimensão, necessita de um sistema capaz de permear todo o ciclo do sangue, começando pela captação de doadores, até a dispensação dos hemocomponentes para os hospitais. Para desenvolver e manter um sistema dessa magnitude, seria necessária uma grande equipe de tecnologia composta de analistas, desenvolvedores, administradores de banco de dados e pessoal técnico de suporte ao usuário. Como a Fundação Hemope não possui uma equipe de profissionais de TIC na quantidade e especialidades necessárias, foi optado pela contratação de um sistema de banco de sangue – SBS capaz de atender as necessidades de informatização de todos os processos relacionados ao ciclo do sangue.

A hematologia possui uma grande complexidade já que necessita gerenciar diversos processos relacionados ao atendimento, internação, procedimentos e faturamentos

dos serviços prestados. Em virtude da constante interação entre a hematologia e as áreas meio, estoque e faturamento, houve a resolução de adquirir o sistema da MV informática, que é do tipo ERP (*Enterprise Resource Planning*) e possui uma grande abrangência dentro da instituição. Os ERPs têm como objetivo gerenciar os principais processos de uma empresa controlando desde a aquisição, estoque, liberação e faturamento de produtos e serviços, até àqueles processos específicos da área hospitalar e laboratorial.

Principais sistemas de informação

Os aplicativos que compõem o Sistema de Informação do Hemope são gerenciados pela Unidade Tecnologia da Informação. Alguns desses sistemas são desenvolvidos e mantidos pela própria equipe do Hemope e todos estão disponibilizados para as áreas usuárias, onde apoiam as operações diárias na execução das atividades, bem como na tomada de decisão.

A tabela 3 lista os principais sistemas informatizados utilizados pelas diversas áreas do Hemope.

Tabela 3 - Sistemas de Informação

SISTEMA DE INFORMAÇÃO	OBJETIVO	ÁREAS USUÁRIAS	ORIGEM DA SOLUÇÃO
SBS – Sistema de Gestão de Banco de Sangue	Gerenciar os processos e fazer a gestão de todo o processo do ciclo do sangue	Hemoterapia	Contratado
Sistema SoulMV – Faturamento da Produção	Gerenciar os processos e fazer a gestão das atividades do hospital Hemope	Hemoterapia e Hematologia	Contratado
SCQuali - Sistema de Controle de Qualidade	Realizar o controle de qualidade do sangue	Hemoterapia	Próprio
SisHemo – Sistema de Informação da Produção Hemoterápica	Coletar e registrar a produção hemoterápica	Hemoterapia	Próprio
Sistema SoulMV – Gestão Hospitalar	Gerenciar todos os processos e serviços prestados pelo Hospital Hemope	Hematologia	Contratado
Sistema de HLA/REDOME	Registrar e gerenciar as informações de resultados de exames de histocompatibilidade e do REDOME	Hematologia	Contratado
Sistema SoulMV – Gestão Administrativa/Faturamento	Módulos que gerenciam informações de almoxarifado e patrimônios.	Administrativo e Faturamento	Contratado
Sistema Máximo – Financeiro	Sistema de gestão financeira de contas a pagar e a receber	Financeiro	Contratado
Sistema PSAL – Gestão de Pessoas	Sistema para controle de cadastro de pessoal, benefícios, treinamentos, medicina ocupacional, etc.	Administrativo	Contratado
SCFat – Sistema de Controle de Faturamento de Convênios	Sistema para controle do faturamento do convênio privado da hemoterapia	Faturamento	Próprio
Bridge – Sistema de Controle de Processos	Gerenciar os contratos da instituição	Jurídico	Contratado
Sistema de Controle de Plantões	Organizar o controle de pagamento de plantões	Gestão de Pessoas	Próprio
SIGEPE – Sistema de Protocolo	Controlar através de protocolo as correspondências institucionais	Administrativo	Contratado
ExpressoMail – E-mail institucional	Gerenciar a correspondência eletrônica da instituição	Administrativo	Contratado
ALERT – Sistema de Controle de Ocorrências	Abertura e gerenciamento de ocorrências, não conformidades e ações corretivas.	Processos	Próprio
Controle de Agenda do Ensino e	Organizar a agenda de utilização da sala	Ensino e	Próprio

Pesquisa	de aula e auditório	Pesquisa	
Sistema de Cadastro de Residentes de Ensino e Pesquisa	Cadastrar e gerenciar os residentes em medicina do Hemope	Gestão de Pessoas	Próprio
Site Institucional do Hemope	Divulgar a instituição e os serviços prestados à sociedade	Institucional	Próprio
SISGRADE – Sistema para avalição de desempenho (em implantação)	Controle da avaliação de desempenho dos servidores do Hemope	Gestão de Pessoas	Contratado
CALL-TI	Registro de Suporte de Informática	Processo	Próprio

Fonte: UTIC

Segurança da Informação (atualização, confidencialidade, integridade e disponibilidade)

As necessidades de atualização dos sistemas informatizados críticos, como o SoulMV e SBS, que apoiam as principais atividade da Hemoterapia e da Hematologia, podem ocorrer por demanda do usuário, para atender à legislação, para correção de falhas ou evolução do sistema.

Toda atualização é previamente acordada entre a equipe de TI do Hemope e o fornecedor do sistema e é primeiramente homologada em uma área de teste ou treinamento e, posteriormente, implementada na área de produção.

A confidencialidade destes sistemas de Informação, nos quais se encontram registrados os cadastros de pacientes e de doadores, bem como os resultados laboratoriais e sorológicos, é garantida por meio de acessos seguros através de senha, com permissões de utilização fornecidas de acordo com as atividades do profissional usuário.

Os sistemas e seus bancos de dados estão armazenados em servidores localizados em ambiente próprio da Unidade de Tecnologia da Informação, em salas refrigeradas e de acesso restrito. Todos possuem antivírus corporativo e um servidor firewall bloqueia acessos indevidos aos sistemas.

Diariamente são realizadas cópias de segurança desses sistemas (*backups*) que são armazenadas em um local diferente dos dados originais, para recuperação em caso de sinistros como incêndio ou inundações.

O Hemope possui uma rede lógica através da qual disponibiliza os sistemas aos usuários. O acesso à rede só é possível através da utilização das credenciais de usuário e senha, que lhe dará acesso às áreas e aplicativos definidos para suas atividades.

Compartilhamento e Retenção do Conhecimento (Procedimentos)

Devido à importância do conhecimento como um ativo estratégico da instituição, a Unidade de Planejamento e Gestão da Qualidade tem entre suas atribuições, coordenar o esforço para reter e disseminar as informações que contribuam para a melhoria dos processos. Isto é feito através elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que mapeiam e descrevem as atividades dos diversos processos operacionais e de apoio. Atualmente a instituição conta com cerca de 200 procedimentos vigentes e estes garantem que as metodologias de trabalho sempre estarão atualizadas e disponíveis aos colaboradores.

PESSOAS

A Gerência de Gestão de Pessoas – GGP é o órgão responsável em desenvolver as atividades relacionadas aos atos de gestão de pessoal, no que se refere ao desenvolvimento humano, treinamento, programa de estágio, assistência funcional, política de benefícios, controle da movimentação de pessoal e da gestão financeira da folha de pagamento dos servidores. É competência da GGP assegurar o cumprimento de todas as exigências legais que regulam o vínculo empregatício, observando as normas e procedimentos estabelecidos pelas entidades reguladoras.

No exercício de 2017 a equipe da Gerência de Gestão de Pessoas buscou implementar ações com o objetivo de agilizar os processos internos, buscando a melhoria contínua e o adequado controle das informações, afim de alcançar os resultados com eficiência e eficácia.

Principais Ações Realizadas em 2017

- ✓ Nomeação de 146 (cento e quarenta e seis) candidatos do concurso Hemope/2013, encerrado em 26/07/2017;
- ✓ Revisão dos estudos realizados com elaboração da proposta de adequação do Plano de Cargos Carreiras e Vencimentos, através da Comissão de revisão do PCCV ;
- ✓ Coordenação e monitoramento das avaliações de desempenho dos seguintes Grupos Ocupacionais: Médicos, Saúde Pública, Técnicos em Gestão Universitária, Gestão Pública/Autárquica Fundacional;
- ✓ Acompanhamento do provimento de vagas em substituição a servidores aposentados, exonerados e falecidos, por meio do concurso vigente;
- ✓ Atualização no SAD–RH da estrutura organizacional para atender as demandas do PE integrado;
- ✓ Implantação e execução do sistema de gerenciamento de plantão extraordinário SIGAPE
- ✓ Elaboração dos POPs e SIPOC de admissão de pessoas, treinamento periódico, treinamento inicial, seleção e faturamento de plantão extra;
- ✓ Realização de treinamento de acolhimento para os novos servidores empossados através do concurso público Hemope/2017;
- ✓ Seleção Simplificada para contratação temporária de médico pediatra e médico do trabalho, definindo junto àcomissão coordenadora e executora o planejamento, etapas, inscrição, elaboração de Edital;
- ✓ Campanha de vacinação contra a Gripe, Hepatite e Tétano com imunização de Quatrocentos e vinte e quatro servidores:
- ✓ Estudo do levantamento de Redimensionamento de Cargos do Hemope.

PROCESSOS

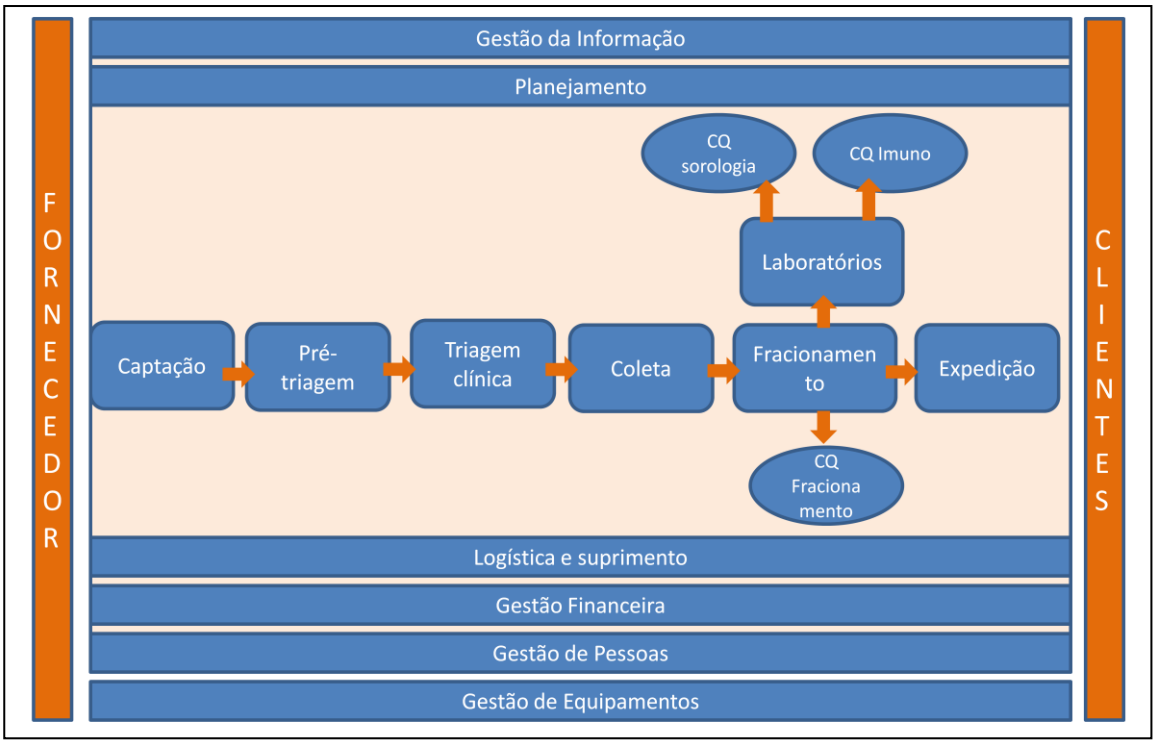
PRINCIPAIS PROCESSOS

Os principais processos do Hemope são aqueles ligados diretamente à sua missão: Hemoterapia, Hematologia, Ensino e Pesquisa. Entre os processos de apoio estão a Gestão da Informação, planejamento, Suprimento e Insumos, Gestão Financeira, Gestão de Pessoas, Gestão de Equipamentos.

Hemoterapia

A Hemoterapia tem como missão atender as necessidades de sangue da população. O produto final é prestação de serviço de coleta de sangue e a liberação de bolsas de hemocomponentes. *(ver figura 6)*

Figura 6 – Mapa de processos da Hemoterapia



Os requisitos dos processos são definidos levando em consideração a qualidade dos produtos/serviços e estão descritos em procedimentos. O desempenho é medido através de indicadores. (*ver Tabela1*)

Principais ações realizadas em 2017

1- **Captação de Doadores de Sangue**: Continuidade do Projeto Educar para a Doação de Sangue que foi iniciado em 2016 a partir de uma demanda do Ministério Público de Pernambuco (MPPE) que determinou a parceria entre a Secretaria Estadual de Educação de Pernambuco e a Fundação Hemope. Tem como objetivo disseminar informações sobre a doação de sangue e incentivar jovens a partir dos 16 anos a se tornarem doadores e multiplicadores da doação de sangue, as ações são integrantes do Projeto Doador do Futuro, já existente e trabalhado nos hemocentros brasileiros.

   As atividades ocorrem dentro das escolas públicas e envolvem diretores, professores e alunos do primeiro e segundo ano do ensino médio. A temática desenvolvida contempla o processo da doação de sangue e sua importância para a saúde pública da população pernambucana. As ações são realizadas em 03 etapas e envolvem reuniões, palestra e exposições dialogadas, executadas por Assistentes Sociais da Captação de Doadores de Sangue do Hemocentro Recife.

   Tabela 4 – Projeto Educar para a doação de sangue

Reunião com Direção	Treinamento de Professores	Exposição Dialogada
20 escolas	16 escolas	10 escolas
Em média 04 funcionários participantes por escola	Em média 15 professores por escola.	Turmas de 25 a 30 Alunos - multiplicadores

Figura 7 – Atividade com os alunos



Figura 8 – Atividades com professores



Redome: No ano de 2017 o Redome cresceu em 41% o cadastro de doadores voluntários de medula óssea em relação ao ano de 2016 (ver gráfico 19). O aumento se deve ao incremento das campanhas externas em empresas, faculdades, órgãos públicos e igrejas, entre outros. Diante da quota determinada pelo Ministério da Saúde ao Estado de Pernambuco em 15.000 cadastros ano e da necessidade crescente de

busca ativa de doadores não aparentados, algumas ações foram implantadas para aguçar o crescimento do banco de dados do Redome, considerando as características genéticas da população do Estado. Algumas ações do Hemocentro coordenador contribuíram significativamente para o resultado alcançado:

a) Flexibilidade de horário no atendimento a demanda espontânea;
b) Familiares de pacientes acolhidas com campanhas internas ao Hemocentro visando o recrutamento de doadores, ou seja, encaminhamento de demandas ao Hemocentro para serem trabalhadas;
c) A realização de trinta e duas (32) Campanhas Externas, autorizadas pelo INCA, nos diversos segmentos da sociedade que correspondeu a 40% dos cadastros realizados na Região Metropolitana do Recife;
d) Um crescimento da equipe com plantão extra no acolhimento à demanda Redome.

Frente a competência delegada a Fundação Hemope em produzir resultados no cadastramento de doadores não aparentados decorrente ao baixo número representativo da população pernambucana no banco de dados Redome, o ano de 2017 proporciona um crescimento significativo na busca ativa de doadores diante da necessidade dos receptores cadastrados no REREME.

Tabela 5 – Busca Ativa de doadores

POLO	2016	2017	CRESCIMENTO
HEMOCENTRO COORDENADOR/RECIFE	4.388	6.192	29,1%
HEMORREDE	3.031	4.355	30,4%
TOTAL	7.419	10.547	29,7%

Fonte: Secretaria do Doador

1- **Treinamentos**: realizados vários treinamentos nas áreas de Fracionamento, Imunohematologia e Sorologia, capacitando e qualificando o servidor, assim melhorando a qualidade do nosso produto.

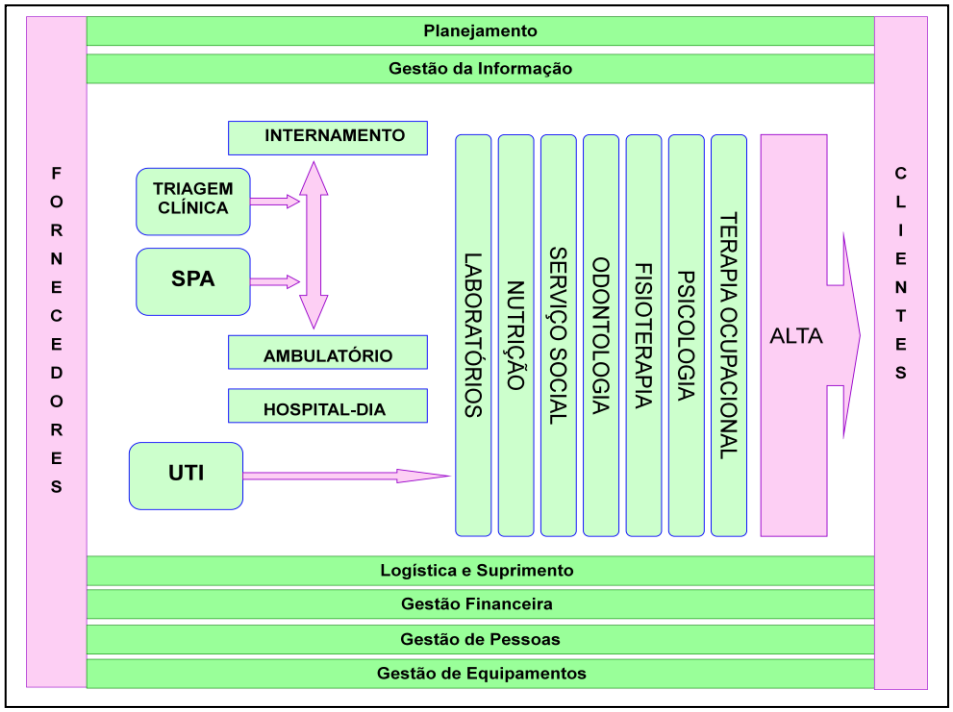
2- Continuação das **reuniões periódicas com supervisores das Agências Transfusionais dos Hospitais Públicos**, 3 ao longo do ano, com discussão de temas pertinentes a área e pontos administrativos.

Participação da diretoria nas **atividades da Câmara Técnica de Hematologia e Hemoterapia**, que assessora o secretário de saúde no que diz respeito à Hematologia e Hemoterapia.

Hematologia

A missão da hematologia é atuar no diagnóstico e tratamento das doenças do sangue, na rede pública estadual de saúde. Para esse fim o Hemope mantém um hospital especializado com 59 leitos, 9 laboratórios especializados. Os principais processos são aqueles diretamente ligados à assistência ao paciente *(ver figura 9)*

Figura 9 – Mapa de processo da Hematologia



Principais ações realizadas em 2017

- Reativação da Residência de Hematologia e Hemoterapia em Pediatria, com entrada de 2 residentes na instituição;
- Chegada de uma enfermeira para o grupo de Hemoglobinopatia, com alimentação dos dados do Programa do Ministério da Saúde;
- Alteração e colocação de formulários no Prontuário Eletrônico do Sistema MV SOUL, incluindo formulário para visualização dos resultados de Ultrassonografia e da equipe multidisciplinar;
- Treinamento de equipe multiprofissional para 43 servidores em 2 dentista, enfermagem e fisioterapia;
- Plantões Extras colocados no Sigape mensalmente, economizando cerca de 240 mil reais por mês;
- Pacientes portadores de hemoglobinopatias cadastrados no sistema Horus, economizando cerca de 180 mil reais.
- Informatização do processo de coleta de exames, com a identificação das amostras, através de código de barra.
- Criação, e análise dos indicadores hospitalares;
- Estudo da capacidade instalada do SPA;
- Padronização do processo de Coleta de Exames;

Ensino e Pesquisa

Tem como missão prestar assessoramento às diretorias, supervisores e orientadores em relação ao planejamento e execução dos programas de ensino e de trabalhos de investigação cientifica; Promover articulação com instituições locais e regionais, para viabilizar o ensino e a pesquisa no HEMOPE; Divulgar a produção científica dos pesquisadores do HEMOPE e de parceiros; Zelar pela manutenção dos padrões éticos entre os pesquisadores do HEMOPE; Incentivar a produção científica e estimular a adesão de novos pesquisadores no HEMOPE; Orientar os residentes a participar de estágios, cursos de aperfeiçoamento e congressos em nível local e nacional; Promover cursos e eventos para atualização na área de hematologia e hemoterapia para clientes externos e estudantes de graduação e pós-graduação; Assessorar as coordenações dos programas de residências médica e multiprofissional em saúde; Buscar atualização do acervo da biblioteca, do banco de aulas e de publicações científicas para consultas especializadas na área de hematologia e hemoterapia; Analisar os projetos de pesquisa internos e de outras instituições parceiras para identificar interesses do HEMOPE em participar; Coordenar os programas de estágios curriculares, profissionais e de rodízios opcionais de residentes de outras instituições no HEMOPE

Programas de Ensino - Graduação

- **Disciplina de Hematologia da Faculdade de Ciências Médicas/UPE.**

- **Estágios curriculares:**

Enfermagem, farmácia, biomedicina e odontologia, medicina.

- **Visitas Técnicas**

Tabela 6 – Visitas Técnicas

Instituições	Nº de visitantes
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE/Departamento de Medicina Clínica	12
Centro de Ensino Grau Técnico – Alunos do Curso Técnico em Análises Clínicas	30
FAFIRE – Alunos do Curso de Psicologia	04
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE/Departamento de Ciências Farmacêuticas	02
Faculdade de Ciências Humanas de Olinda – FACHO/Departamento de Enfermagem	30
Hemobras – Equipe de Controle de Qualidade	09
Hospital da Mulher do Recife – HMR - Técnicos de Laboratório	04
TOTAL	91

Fonte: CEP

Programas de Ensino – Pós-Graduação

Residências:
- Médica e Multiprofissional em Saúde-Enfermagem e Farmácia
- Rodízio de residentes opcionais de outras instituições - Dermatologia, Clínica Médica, Hematologia e Hemoterapia do IMIP e Cirurgia e Traumatologia Buco-Maxilo-Facial

Treinamento de profissionais de outras instituições

Cursos de extensão

Curso Básico de Imuno-hematologia
I Curso Modular do Ciclo do Sangue
II Curso Modular do Ciclo do Sangue
III Curso Modular do Ciclo do Sangue

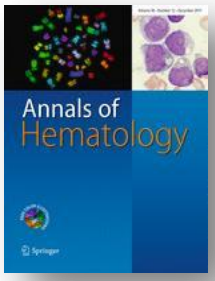
Pesquisa

Tabela 7 - Projetos e Produções Científicas

Projetos recebidos	**34**
Revistas internacionais	**06**
Revistas nacionais	**02**
Publicações em anais de congressos	**34**
Monografias – término da residência	**06**

Produção de artigos científicos publicados em revistas internacionais

1) **HUNGRIA, V.T.; ...COELHO, E.O. Observational study of multiple myeloma in Latin America. Ann Hematol. v.96, n.1, p.65-72. Jan. 2017.**



2) **SILVA, C.A.L.; ...LUCENA, S.C.A. Vitamin E nanoemulsion activity on stored red blood cells. Transfusion Med. v.27, n.3, p.213-217, Feb. 2017.**



Gestão Administrativa e Financeira

À Diretoria de Administração de Finanças, diretamente subordinada à Presidência, compete Desenvolver atividades de planejamento, supervisão, coordenação, orientação, pesquisa e execução Administrativa, Orçamentária, Financeira, Patrimonial e contábil.

Principais ações em 2017

- Atualização das planilhas e informações enviadas a Controladoria, cumprindo 100% todos os prazos do decreto de contingenciamento do Estado de PE;
- Conclusão do Relatório Financeiro, onde consta toda a situação financeira da Fundação HEMOPE Despesa X Receita, facilitando as tomadas de decisões e nos dando informações necessárias para busca de Recursos Financeiros;
- Revisão do orçamento do Tesouro e do SUS 2016 e planejamento para 2017, propiciando uma execução do Orçamento 2017 a maior de R$ 12.298.910,17, conforme planilha abaixo:

GERENCIA DE ADMINISTRAÇÃO

À Gerência de Administração, diretamente subordinada à Diretoria de Administração e Finanças, compete Planejar, executar, coordenar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes à Engenharia Clínica, Suprimentos e Abastecimento, Manutenção e Logística, necessários ao funcionamento da Fundação HEMOPE.

Principais ações em 2017

- Transferência da sede administrativa para prédio próprio;
- Estudo conjunto com a SAD para adequação da Rede Elétrica do Hemocentro RECIFE, incluindo a Realocação da Subestação;
- Estudo e execução da adequação de áreas no Hemocentro Recife e o Almoxarifado;
- Transferência dos insumos da Farmácia para nova área;
- Instalação de área refrigerada no Almoxarifado, para armazenamento de Medicamentos e Materiais médico Hospitalar;
- Conclusão da área de repouso para plantonistas Masculino e Feminino;
- Conclusão da área da Copa do Laboratório do Bloco A no 1º Andar;
- Conclusão da área da Copa da Esterilização;
- Conclusão da área da Farmácia Ambulatorial, incluindo instalações dos refrigeradores/freezers;
- Mudança da Ouvidoria para o Hemocentro Recife;
- Criação de Procedimentos e SIPOC's de todos os fluxos que envolvem a Engenharia Clínica, atendendo as exigências da consultoria da ISSO;
- Revisão e atualização das normas padrão para gestão de controle de equipamentos, em conformidade com a qualidade;

Gerência de Finanças

À Gerência Financeira, diretamente subordinada à Diretoria de Administração e Finanças, compete Planejar, executar, coordenar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes à Finanças e Relacionamento com Mercado de Saúde necessários ao funcionamento da Fundação HEMOPE.

Principais ações realizadas em 2017

- Controle dos valores e saldos para compras diretas por classificação da despesa, conforme item de gasto;
- Parceria com a Gerência de Gestão de Pessoas e a Unidade de Tecnologia da Informação, para a implantação da Planilha de Plantão Extra, possibilitando a impressão eletrônica dos recibos do plantão extra;
- Realização de acordos financeiros com os principais fornecedores da Fundação HEMOPE, para adimplemento de débitos, e regular fornecimento dos insumos.
- Até 18/11/2017 temos:
  Total Empenhado: R$ 96.574.562,96;

  Total Liquidado: R$ 87.874.416,02 (91% do Empenhado).

- Tombamento e realização de inventário de bens móveis da nova sede administrativa da Fundação HEMOPE;
- Realização de leilão pela SAD dos bens inservíveis do HEMOPE que se encontravam no antigo almoxarifado.

- Contratação de empresa especializada em manutenções preventivas no analisador de Tipagem Sanguínea do PK 7200, localizado na IMUNOHEMATOLOGIA;
- Realização de Qualificação Térmica em Equipamentos Científicos, utilizados para congelamento e armazenamento de Hemocomponentes, em conformidade com a legislação vigente;
- Integração dos setores com o Software de Gestão de Manutenção, onde os chamados são abertos pelo próprio setor, facilitando o monitoramento e qualidade de atendimento;
- Melhora significativa do índice de não conformidade do setor, fato comprovado em Auditorias Internas e Externas;
- Gerenciamento das manutenções realizadas em equipamentos comodatados;
- Atendimento anual no setor de transporte de mais de 6.000 solicitações;
- Aumento da Frota de carros, proporcionando um melhor e maior atendimento de nossas demandas.

Articulação

A Diretoria de Articulação tem como competências atuar de forma coordenada e de suporte à Presidência, desenvolvendo atividades de assessoramento e próprias, especificamente:

- Assessorar a Diretora-Presidente em assuntos relativos à gestão;
- Compartilhar com a Presidência as responsabilidades referentes às ordenações e autorização de ações e atividades no âmbito da Fundação Hemope, inclusive coordenando as atividades no PE Integrado;
- Promover a articulação com órgãos e entidades públicas federais, estaduais e municipais;
- Participar e supervisionar as Ações Estratégicas, no acompanhamento e monitoramento das ações de gestão da qualidade, planejamento estratégico e captação e gestão de recursos;
- Coordenar as ações de tecnologia da informação;
- Coordenar e supervisionar a área de Gestão de pessoas;
- Responsabilizar-se pela criação e reprodução de materiais de comunicação e reprografia;
- Assumir o monitoramento referente à LAI – Lei de Acesso à Informação.

Sua estrutura é composta por 01 Gerência de Ações Estratégicas, 01 Gerência de Pessoas, 01 Supervisão de Criação e Arte, onde estão lotados ... servidores.

A DIRART fortalece a interação com as demais diretorias, com o objetivo de compreender e colaborar na solução de problemas, estabelecer padrões de trabalho e tornar mais eficaz a soma dos esforços dos diversos atores. Para tanto, monitorou vários processos institucionais, no ano de 2017 e coordenou comissões.

Em 2017, iniciou os estudos e planejamento para o redimensionamento do quadro de servidores efetivos do HEMOPE, com o objetivo de reestruturação do órgão para melhor prestação dos serviços aos cidadãos.

Coordenadoria de Ações Estratégicas – CAE

A CAE tem em sua composição a Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, a Unidade de Planejamento e Gestão da Qualidade, a do Conhecimento Estratégico, com as quais define padrões de trabalho compatíveis com as necessidades das áreas, e exigências dos demais interessados.

Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação – UTIC

Todas as grandes instituições concordam que a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem importância estratégica para seu desempenho e o Hemope tem investido fortemente em sistemas informatizados que integre suas atividades e proporcione uma melhor gestão da informação e dos processos.

Hoje a estrutura de TIC do Hemope conta com dois grandes sistemas que são o SoulMV (ERP de Gestão Hospitalar) e o SBS (Gestão de Banco de Sangue), com interfaceamento de equipamentos laboratoriais, 06 servidores de aplicação, sendo 03 virtualizados, e 01 de banco de dados, e cerca de 450 estações de trabalho em toda a instituição, incluindo as unidades do interior.

Toda esta complexidade demanda uma estrutura de TIC e de pessoal que proporcione o planejamento e a manutenção do ambiente tecnológico de equipamentos e sistemas que apoiam os usuários.

A unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do Hemope (UTIC) tem como suas atribuições:

- ✓ Elaborar e acompanhar o plano de informática do Hemope;
- ✓ Construir as diretrizes e acompanhar o setor de suporte em informática.
- ✓ Analisar, propor, acompanhar e dar parecer quanto ao uso dos Softwares e sistemas de informação do Hemope;
- ✓ Propor soluções em sistemas informatizados;
- ✓ Fazer a Gestão da Telemática no âmbito da Instituição, quanto às normas, procedimentos e controle;
- ✓ Promover a segurança e Backup das informações institucionais.

A UTIC possui em sua estrutura uma supervisão de Suporte Técnico que é formada hoje por 03 servidores do quadro do Hemope, 01 servidor cedido da Secretaria da Saúde, e 03 estagiários, totalizando 07 pessoas trabalhando em dois turnos (manhã e tarde), dos quais 01 em função gerencial, 04 técnicos operacionais e 02 administrativos.

A Supervisão de Suporte Técnico tem como atribuição

- ✓ Prestar suporte em equipamentos de informática;
- ✓ Instalar softwares em equipamentos;
- ✓ Orientar no uso de softwares e equipamentos de informática;
- ✓ Consertar ou encaminhar para serviços terceirizados equipamentos de informática avariados.
- ✓ Disseminar o conhecimento interno e institucional dos serviços e sistemas existentes.
- ✓ Zelar pela qualidade, segurança e arquivo das informações e sistemas em Tecnologia da Informação.

A TIC do Hemope composta por sua unidade e supervisão procura atender as necessidades dos seus clientes tratando-as de acordo com seu grau de complexidade. Demandas de correções e melhorias nos sistemas críticos são recebidas e registradas através de abertura de ordens de serviço para as empresas responsáveis pelos

softwares Demandas de suporte de menor complexidade são tratadas pela equipe interna (ver gráfico 36).

No período entre janeiro a novembro de 2017 a Supervisão de Suporte de Informática registrou 1603 ocorrências (tabela 3) onde a intervenção técnica foi necessária como instalação de equipamentos, instalação de softwares, abertura de chamados a prestadores de serviço, conserto de computadores, e suporte diversos aos usuários.

Todas as ocorrências foram registradas em um novo sistema desenvolvido no próprio Hemope, chamado CALL-TI. Neste sistema os usuários registram as os chamados, que são classificados por nível de criticidade e a de suporte e a equipe de TI pode gerenciar os atendimentos e gerar os indicadores de qualidade do atendimento, como tempo médio de atendimento e atendimentos realizados dentro do prazo.

O tempo médio para os atendimentos dos chamados de suporte foi de 12 minutos, conforme tabela 8 e dos 962 chamados de nível críticos abertos, 855 (88,9%) foram atendidos dentro da meta estabelecida de prazo, que foi de 85%.

A UTIC gerenciou ao longo de 2017 cerca de 10 (dez) contratos de serviços com empresas terceirizadas que apoiaram a infraestrutura de equipamentos e softwares de tecnologia de informação e comunicação do Hemope. Todos esses contratos somam valores globais de cerca de 1,6 milhões de reais, referentes a serviço como telefonia, links de dados, sistemas de gestão hospitalar e de banco de sangue, locação de equipamentos, etc.

Tabela 8 – Estratificação do atendimento

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Impressora não imprime	292
Sistema SoulMV	193
Computador não Liga	172
Sem Internet	162
Instalação de Software	156
Usuário Preso no SBS	148
Configuração do Windows	119
Sem Rede	83
Computador Travando	82
Troca de Toner	70
Instalação de Equipamento	49
Computador Reiniciando	28
Reparo de Computador	24
Cadastro de Usuário do SBS	20
Atolamento de Papel	19
Troca de teclado	15
Troca de mouse	15

Erro no Interfaceamento	7
Telefone Mudo	1
Telefone Não Recebe/Faz Chamadas	1
Troca de bolsa	1
Total Geral	**1657**

Fonte: UTIC

Unidade de Planejamento e Gestão da Qualidade – UPGQ

Tabela 9 – Subprocessos Mapeados

SIPOC I – Gestão da Direção	**07 Subprocessos**
SIPOC II – Gestão da Qualidade	**07 Subprocessos**
SIPOC III – Gestão de Suprimentos e Serviços	**05 Subprocessos**
SIPOC IV – Gestão de Tecnologia da Informação	**04 Subprocessos**
SIPOC V - Gestão de Equipamentos	**07 Subprocessos**
SIPOC VI – Gestão de Manutenção Predial	**02 Subprocessos**
SIPOC VII – Gestão de Pessoas	**03 Subprocessos**
SIPOC VIII – Gestão de Captação, Seleção e Coleta	**03 Subprocessos**
SIPOC IX - Gestão de Processamento do Sangue e CQ de Hemocomponentes	**03 Subprocessos**
SIPOC X - Gestão de Exames Laboratoriais e Distribuição com Prova de Compatibilidade	**07 Subprocessos**
SIPOC XI - Gestão de Atendimento ao Doador Inapto e Soroconversão de Doador e Receptor	**03 Subprocessos**

Fonte: CAE

Em 2017, teve início a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade, que foi coordenada pela UPGQ. Do contrato, que prevê 350 horas de consultoria, 69,7% foram utilizadas. Ao longo do ano, foram mapeados 51 subprocessos, mapeados riscos e oportunidades de 17 subprocessos, revisão de 89 POPs.(Ver tabelas 9,10,11)

Tabela 10 – Riscos e Oportunidades Mapeados

SIPOC I – Gestão da Direção	**01 Subprocessos**
SIPOC II – Gestão da Qualidade	
SIPOC III – Gestão de Suprimentos e Serviços	**03 Subprocessos**
SIPOC IV – Gestão de Tecnologia da Informação	
SIPOC V - Gestão de Equipamentos	
SIPOC VI – Gestão de Manutenção Predial	**02 Subprocessos**
SIPOC VII – Gestão de Pessoas	**02 Subprocessos**
SIPOC VIII – Gestão de Captação, Seleção e Coleta	**03 Subprocessos**
SIPOC IX - Gestão de Processamento do Sangue e CQ de Hemocomponentes	**05 Subprocessos**
SIPOC X - Gestão de Exames Laboratoriais e Distribuição	

com Prova de Compatibilidade	
SIPOC XI - Gestão de Atendimento ao Doador Inapto e Soroconversão de Doador e Receptor	**01 Subprocesso**

F *onte: CAE*

Tabela 11 – POP´s Revisados

Qualidade	**02**
Captação	**09**
CPL	**03**
Almoxarifado	**01**
URMS	**01**
CQ Hemocomponente	**04**
CQ Sorologia/NAT	**06**
Expedição	**18**
Fracionamento	**11**
Lavagem e Esterilização	**04**
NAT	**03**
Secretaria do Doador	**10**
Sorologia	**05**
Gestão de Pessoas	**04**
BSCUP	**08**

Fonte: CAE

Além disso, A Gerência da Qualidade participou na elaboração do regimento do Comitê de Biossegurança, e na elaboração dos Planos da Qualidade , referente à Central de Amostras e a Reestruturação Predial e de Logística no térreo do Bloco B.

Programa de Qualificação da Hemorrede - PEQH

Apesar das inúmeras dificuldades, a UPGQ executou 60% da programação prevista para 2017, referente às visitas técnicas nas unidades da Hemorrede Estadual. Das 20 visitas previstas, 12 foram realizadas. Isso se deu devido ao início de implantação do sistema de Gestão da Qualidade (ver gráfico 45).

Tabela 12 – Unidades hemoterápicas visitadas

MÊS	SERVIÇO	MUNICÍPIO
Março	AT Palmares da Fundação Hemope	Palmares
	Hemocentro Regional de Garanhuns	Garanhuns
Abril	AT Hosp. Municipal de Barreiros	Barreiros
	Hemocentro Regional de Caruaru	Caruaru
Maio	AT Limoeiro da Fundação Hemope	Limoeiro

Agosto	AT Cabrobó	Cabrobó
	Hemocentro Coordenador	Recife
Setembro	Hemocentro Regional Arcoverde	Arcoverde
Outubro	AT Hospital São Sebastião	Caruaru
Novembro	Hemocentro Regional Serra Talhada	Sera Talhada

Supervisão de Documentação

Através desta Supervisão foram recuperados 23 documentos que se encontravam no arquivo permanente (CEPE) para consulta dos usuários;

19.138 caixas com documentos institucionais foram organizadas e enviadas para o arquivo permanente.

Supervisão de Programas e Projetos

Através da Supervisão de Programas e Projetos, foram captados R$ 1.465.296,00, por meio de propostas cadastradas, junto ao Fundo Nacional de Saúde. *(Ver tabela 13)*

Tabela 13 – Propostas cadastradas em 2017

OBJETO	R$
Aquisição de Equipamentos	403.000,00
Reforma	1.062.296,00
TOTAL	**1.465.296,00**

Em 2017, houve uma queda de 41,2% na captação de recurso, referente a 2016 (ver gráfico 44)

Unidade do Conhecimento Estratégico - UCE

À Unidade de Conhecimento Estratégico (UCE), diretamente subordinada à Coordenadoria de Ações Estratégicas, tem entre suas competências: estruturar o sistema de informações do Hemope; orientar as áreas na coleta e análise dos dados; disseminar a informação; propor novas tecnologias de informação; auxiliar na definição de indicadores operacionais e estratégicos; e consolidar e disponibilizar dados da produção do Hemope.

As diversas áreas da fundação Hemope manifestam suas necessidades de informação e automação de processos através de pedido formal às áreas de UTIC (Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação) e UCE (Unidade de Conhecimentos Estratégicos). De acordo com a complexidade do processo, serão desenvolvidos estudos para a definição da solução adequada que poderá ser dada através da elaboração de sistemas informatizados pela UTIC ou liberação de acesso a informações tratadas pela UCE.

Para atender às demandas geradas durante o ano de 2016 a UCE juntamente com sua Supervisão de Informações Gerenciais, consolidou informações em planilhas; realizou reuniões para melhorar a informações de setores; implementou um sistema informatizado para a consolidação das informações de produção da hemoterapia, HEMOPROD, em todas as unidades da rede hemoterápica da Fundação Hemope; atuou na elaboração da estrutura do modelo do plano diretor de hematologia e hemoterapia e fornecimento de dados e informações; elaborou e implantou novo modelo de gerenciamento de indicadores através de planilhas automatizadas; foram criados e/ou reestruturados mais de 70 indicadores institucionais; entre outras ações.

O gráfico 47 apresenta o volume de demandas geradas por área solicitante:

Supervisão de Criação e Arte Gráfica

É responsável pela criação e reprodução gráfica de materiais como: Cartazes, Banners, materiais de divulgação de campanhas, informativos e impressos de rotina da Fundação Hemope na capital e interior do estado de PE, participa em ações de parceria com todas as áreas da instituição, em especial a Hemoterapia e Interiorização, no sentido de promover campanhas de captação de sangue com panfletos e cartazes nas coletas internas e externas.

<u>Ações desenvolvidas</u>

- ✓ Produção média/ano de 1,0 milhões de cópias de formulários P&B institucional de rotina duplicador digital.
- ✓ Criação e produção de impressão colorida média ano de 3.500 publicações de HNs.
- ✓ Criação e produção de impressão média ano de 70 mil cópias coloridas formato A3 de cartazes em papeis especiais para campanhas interna e externa da Diretoria de Hemoterapia - Captação e Secretaria de Doador.
- ✓ Criação e produção de impressão média ano de 150 mil cópias P&B de documentos em todas as áreas da instituição.

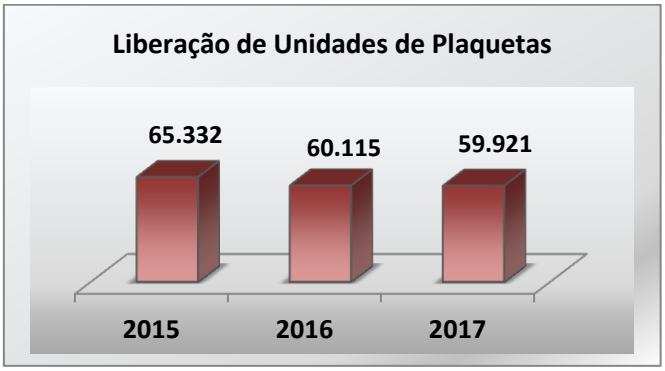
- ✓ Acabamentos, aplicação de adesivos e encadernação de impressos de documentos.
- ✓ Criação e impressão de formulários e cartazes das áreas da Hematologia-Hospital Hemope.
- ✓ Criação e produção de Impressão de cartazes, certificados e criação de banners e livretos informativos da Coordenadoria de Ensino e Pesquisa.
- ✓ Reprodução de documentos para efeito jurídico de pacientes para AJUR e Hospital Hemope (Arquivo Médico).
- ✓ Criação e produção de cartazes, folders, certificados e matérias de divulgação para UDH (servidores e estagiários).
- ✓ Criação e produção de impressão de livretos informativos para doadores.
- ✓ Participação e apoio em campanhas como Carnaval, São João e Semana do Doador.
- ✓ Criação externa (Empresa de publicidade 2).

Criação e produção de impressão de campanhas setorial como Semana Santa, Dia Internacional da Mulher, Dia das Mães, Festival de Inverno, Dia dos Pais Campanha nas Escolas, Dia do Radialista.

RESULTADO

PLANEJAMENTO

Gráfico 2

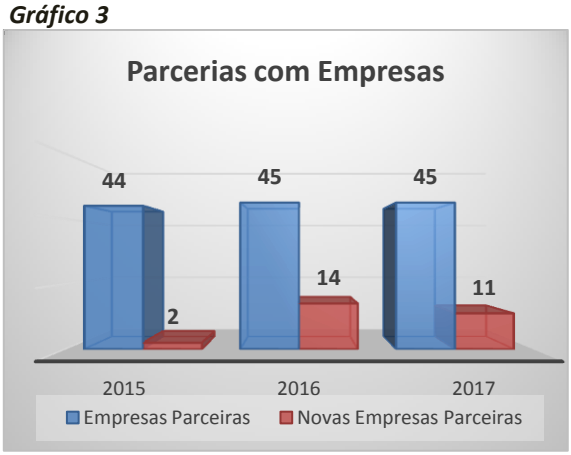


Fonte: *Hemoprod*

CLIENTE

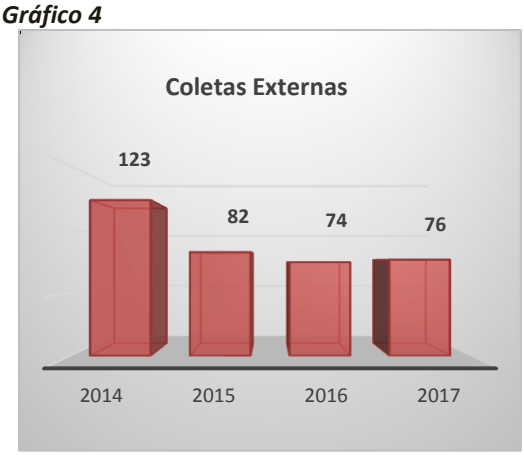
Hemoterapia

Gráfico 3



Fonte: Supervisão de Captação de Doadores

Gráfico 4



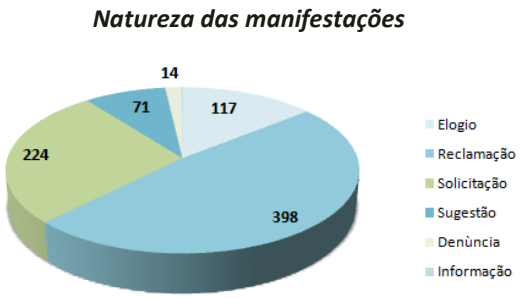
Fonte: Supervisão de Captação de Doadores

Gráfico 5



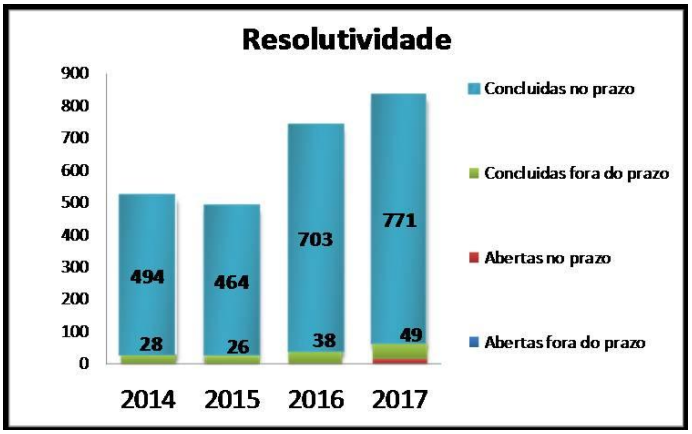
Fonte: Ouvidoria Geral do Estado

Gráfico 6



Fonte: Ouvidoria Geral do Estado

Gráfico 7



Fonte: Ouvidoria Geral do Estado

Gráfico 8



Fonte: Ouvidoria Geral do Estado

Ensino e Pesquisa (CEP)

Gráfico 9

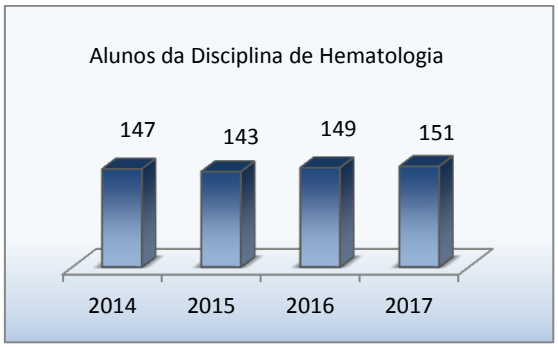
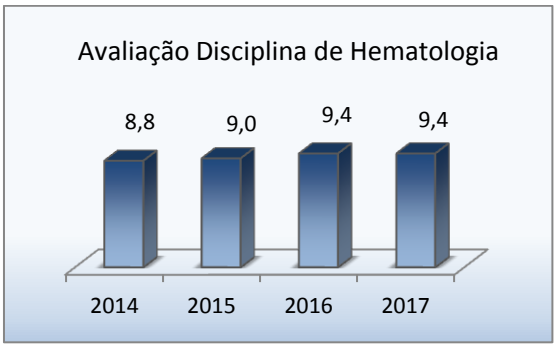


Gráfico 10



Fonte: CEP

Gráfico 11

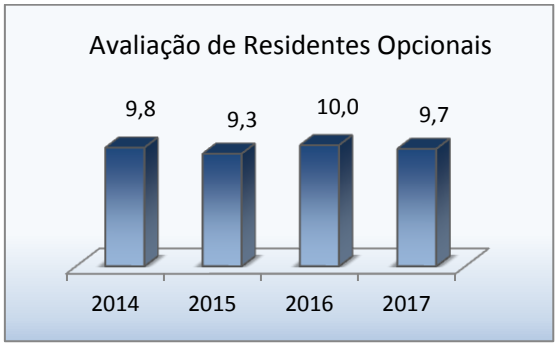
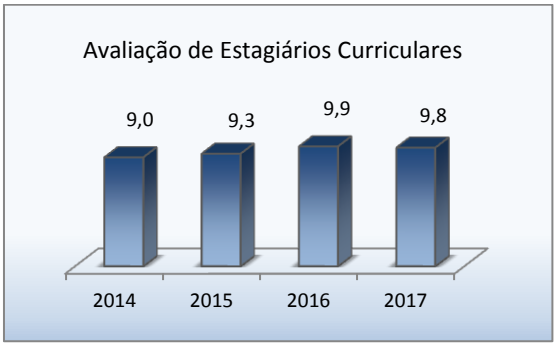
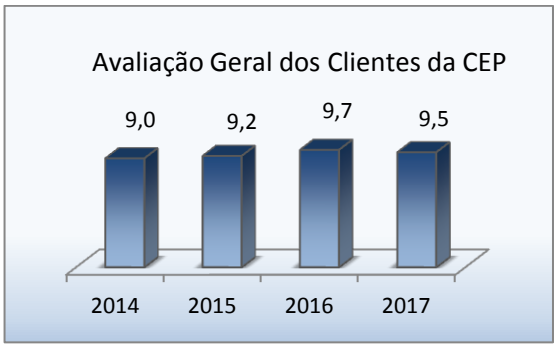


Gráfico 12



Fonte: CEP

Gráfico 15



Fonte: CEP

PROCESSOS

Produção Hematológica

Gráfico 16

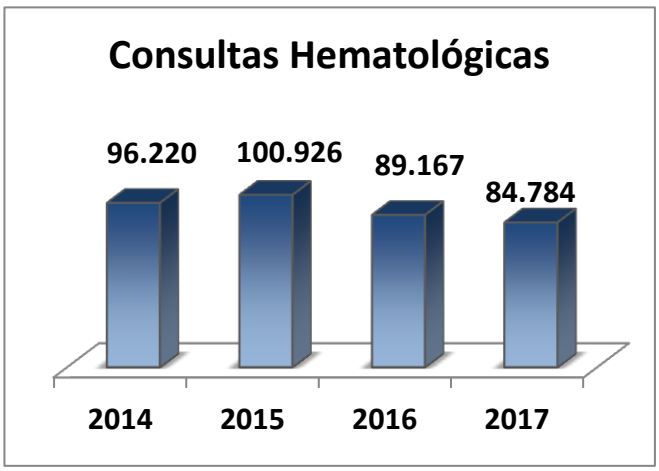
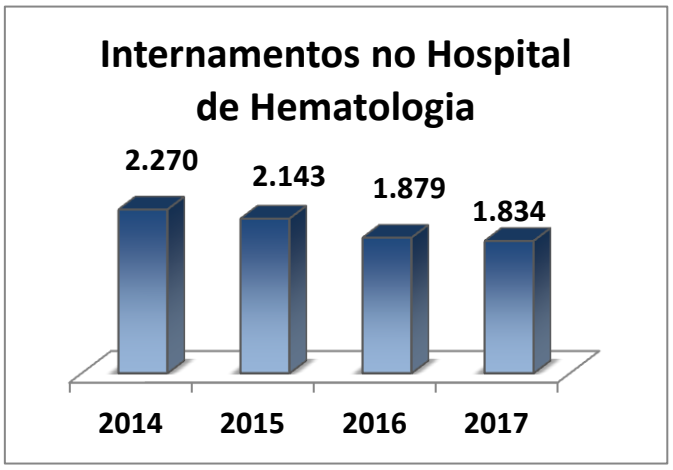
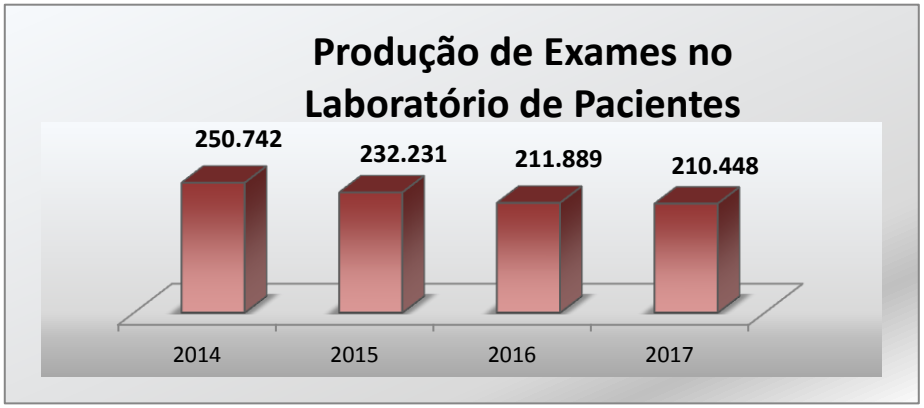


Gráfico 17



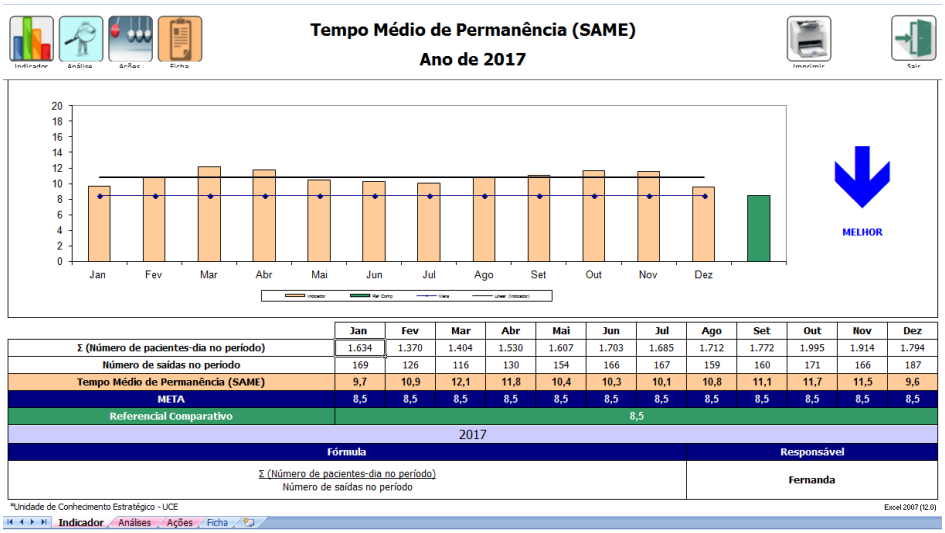
Fonte: Sistema MV

Gráfico 18



Fonte: Sistema MV

Gráfico 19



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Σ (Número de pacientes-dia no período)	1.634	1.370	1.404	1.530	1.607	1.703	1.685	1.712	1.772	1.995	1.914	1.794
Número de saídas no período	169	126	116	130	154	166	167	159	160	171	166	187
Tempo Médio de Permanência (SAME)	9,7	10,9	12,1	11,8	10,4	10,3	10,1	10,8	11,1	11,7	11,5	9,6
META	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5
Referencial Comparativo	8,5											

2017

Fórmula	Responsável
Σ (Número de pacientes-dia no período) / Número de saídas no período	Fernanda

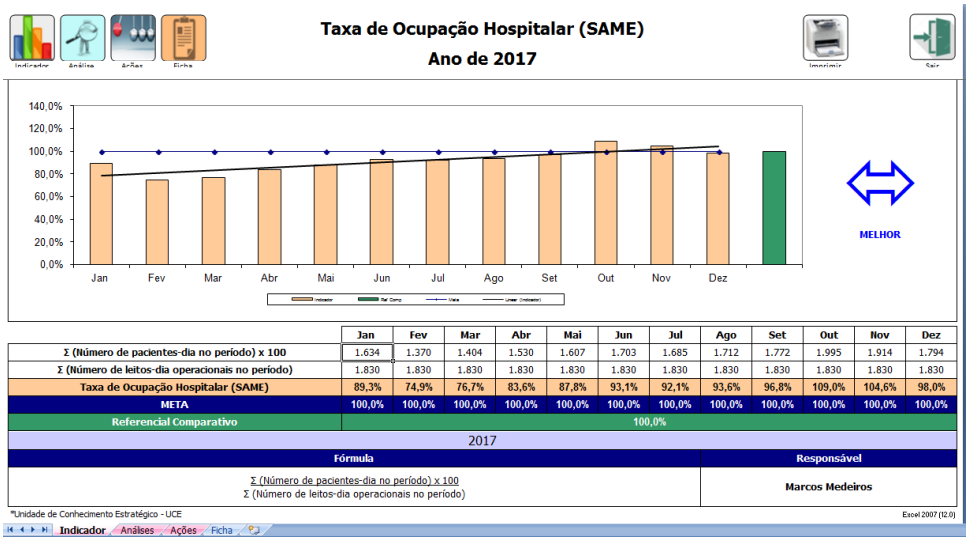
*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE

Excel 2007 (12.0)

Indicador | Análises | Ações | Ficha

Sistema de Medição de Desempenho Organizacional Hemope

Gráfico 20



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Σ (Número de pacientes-dia no período) x 100	1.634	1.370	1.404	1.530	1.607	1.703	1.685	1.712	1.772	1.995	1.914	1.794
Σ (Número de leitos-dia operacionais no período)	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830	1.830
Taxa de Ocupação Hospitalar (SAME)	89,3%	74,9%	76,7%	83,6%	87,8%	93,1%	92,1%	93,6%	96,8%	109,0%	104,6%	98,0%
META	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Referencial Comparativo	100,0%											

2017

Fórmula	Responsável
Σ (Número de pacientes-dia no período) x 100 / Σ (Número de leitos-dia operacionais no período)	Marcos Medeiros

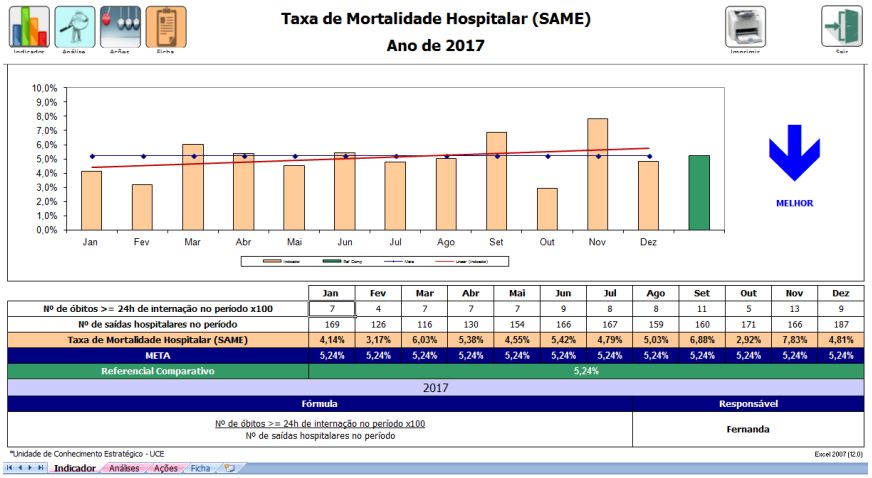
*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE

Excel 2007 (12.0)

Indicador | Análises | Ações | Ficha

Sistema de Medição de Desempenho Organizacional Hemope

Gráfico 21



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de óbitos >= 24h de internação no período x100	7	4	7	7	7	9	8	8	11	5	13	9
Nº de saídas hospitalares no período	169	126	116	130	154	166	167	159	160	171	166	187
Taxa de Mortalidade Hospitalar (SAME)	4,14%	3,17%	6,03%	5,38%	4,55%	5,42%	4,79%	5,03%	6,88%	2,92%	7,83%	4,81%
META	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%	5,24%
Referencial Comparativo	5,24%											

2017

Fórmula	Responsável
Nº de óbitos >= 24h de internação no período x100 / Nº de saídas hospitalares no período	Fernanda

*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE

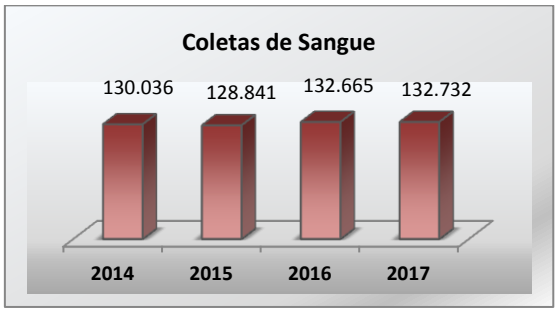
Excel 2007 (12.0)

Indicador | Análises | Ações | Ficha

Sistema de Medição de Desempenho Organizacional Hemope

Produção Hemoterápica

Gráfico 15 **G**



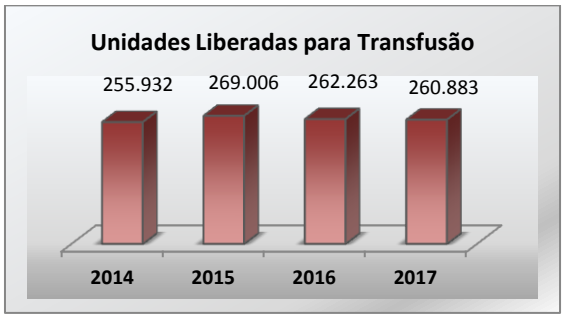


Gráfico 17

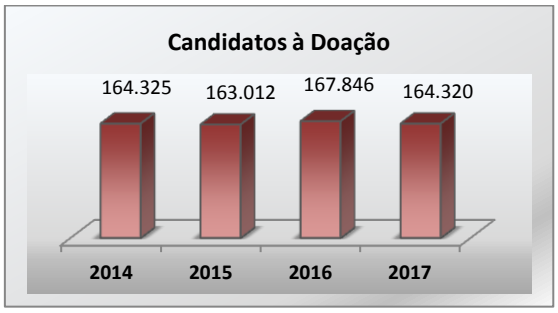


Gráfico 18

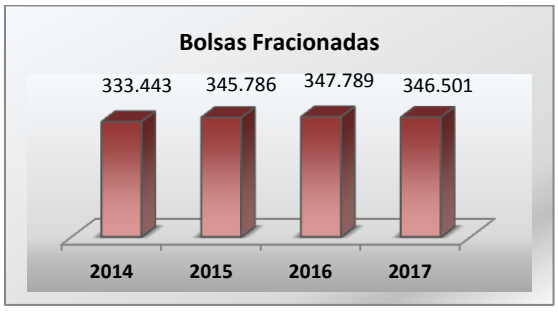
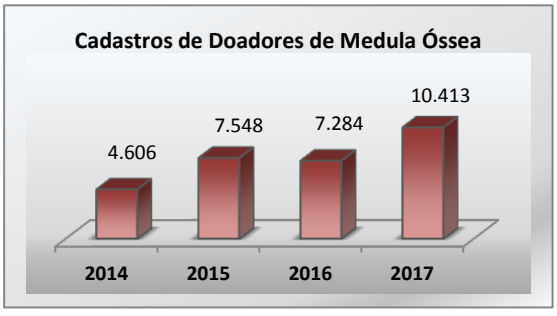


Gráfico 19



Ensino e Pesquisa

Gráfico 20

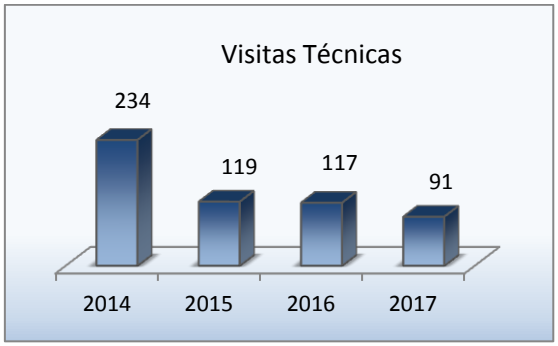


Gráfico 21

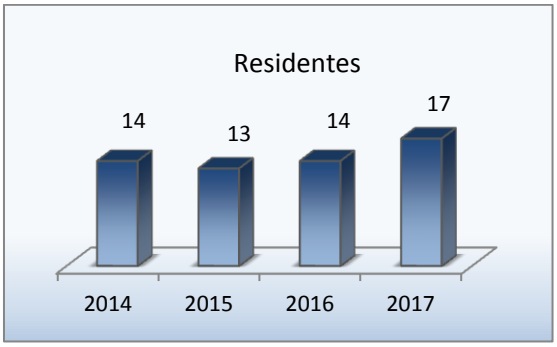


Gráfico 22

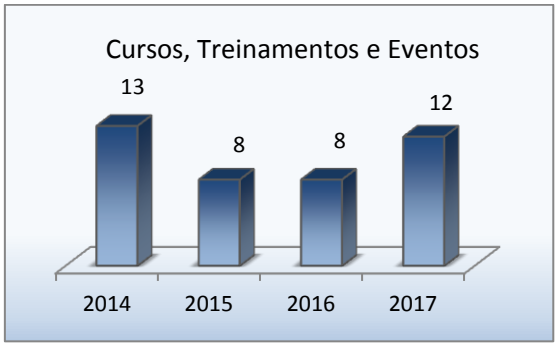


Gráfico 23

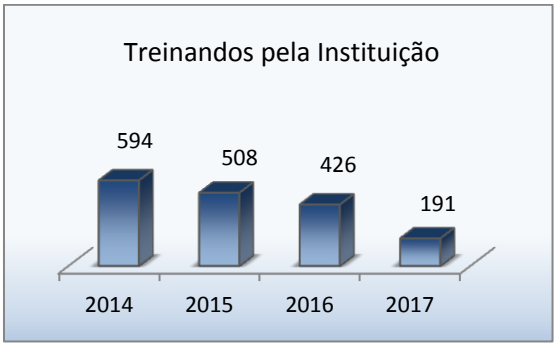


Gráfico 24

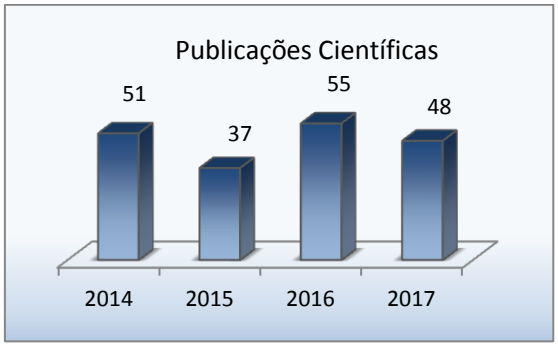


Gráfico 25

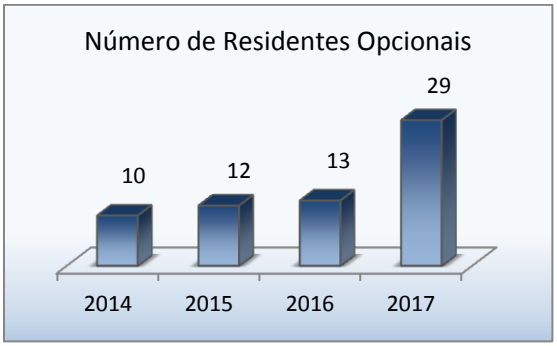


Gráfico 26

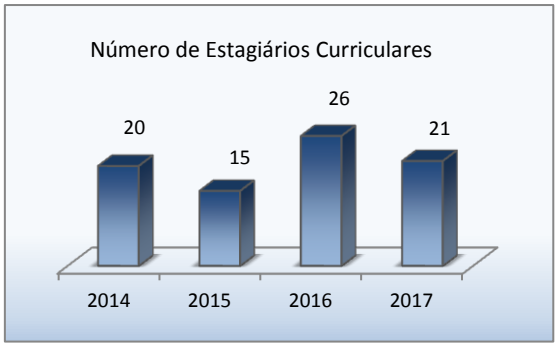
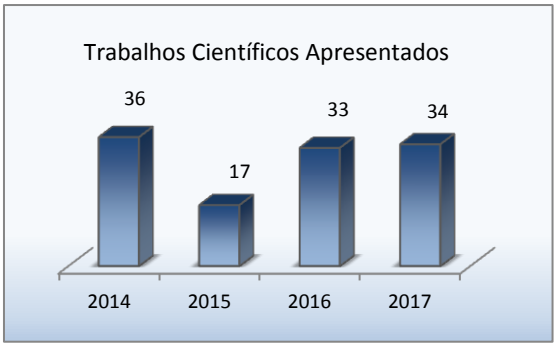


Gráfico 27



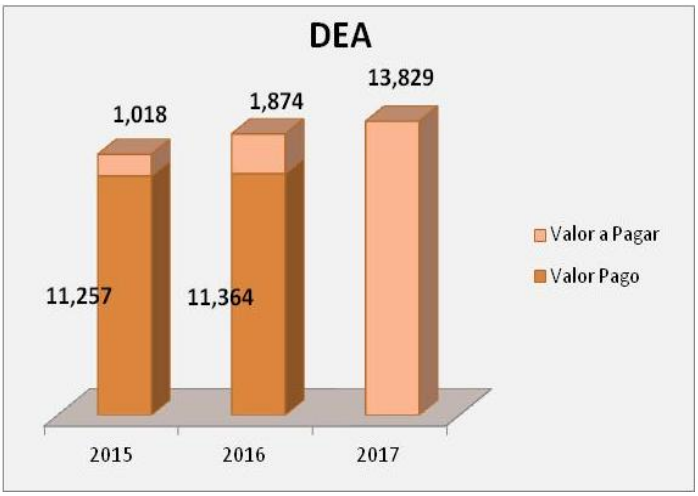
Financeiro

Gráfico 28



Fonte: DAF

Gráfico 29



Fonte: DAF

Gráfico 30

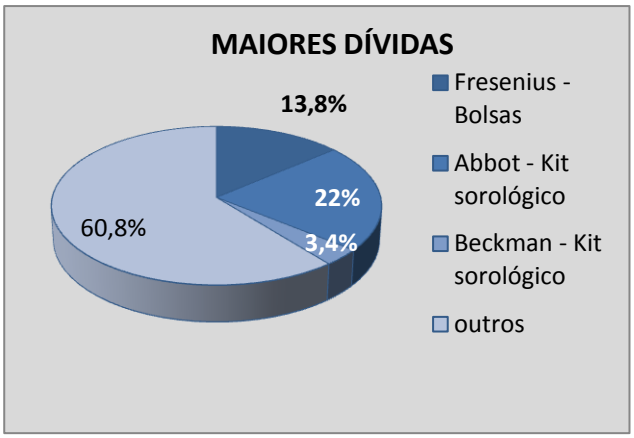
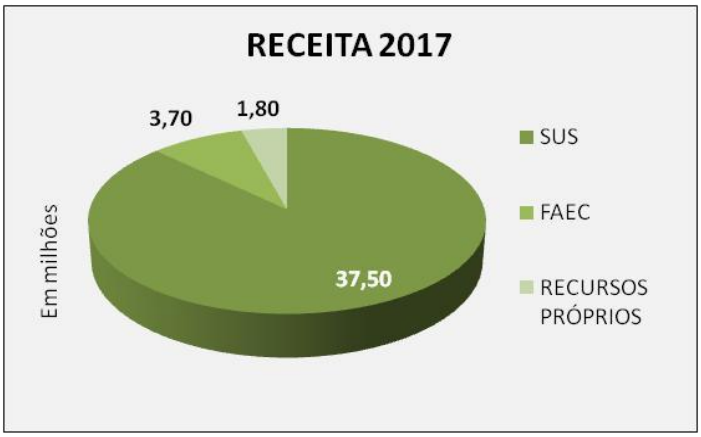


Gráfico 31



Fonte: DAF

Gráfico 32



Gráfico 33



Fonte: DAF

Gráfico 34

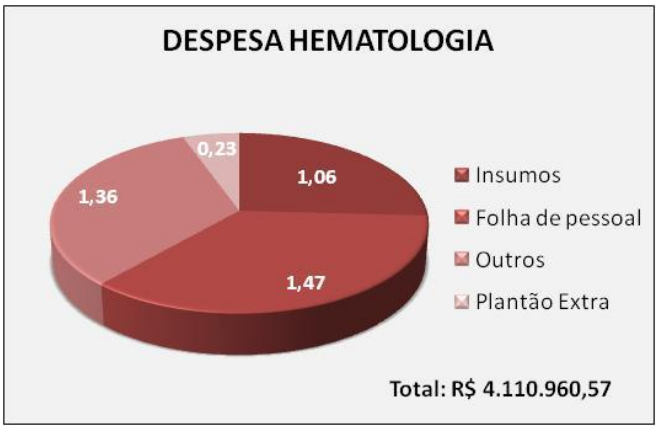
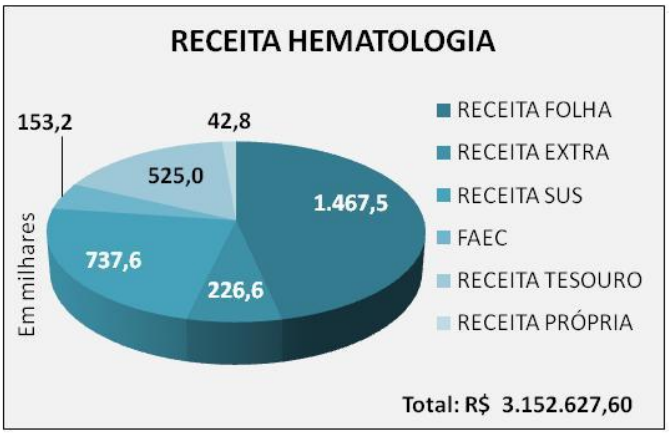
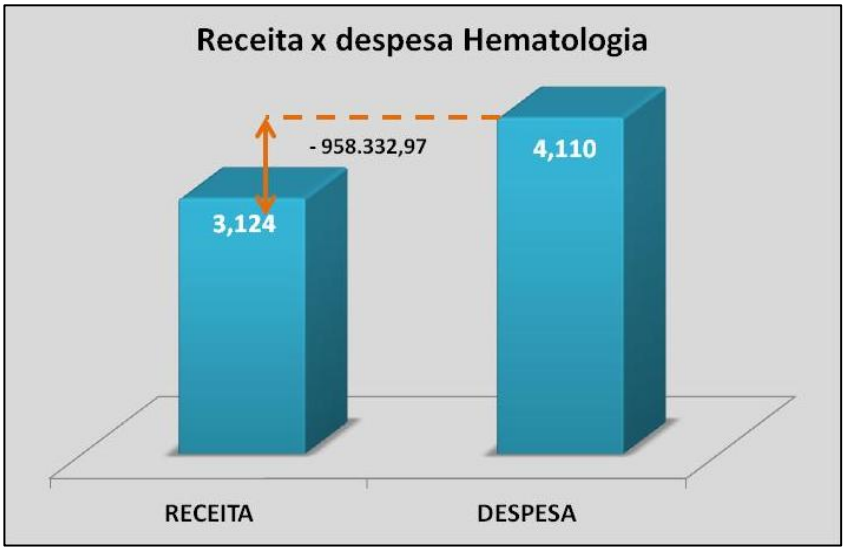


Gráfico 35



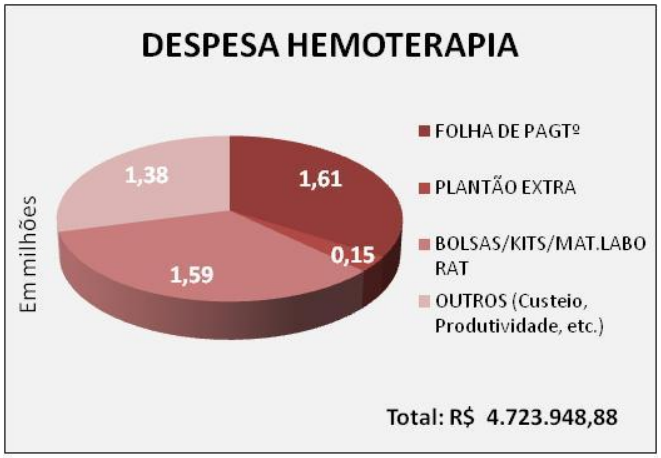
Fonte: DAF

Gráfico 36



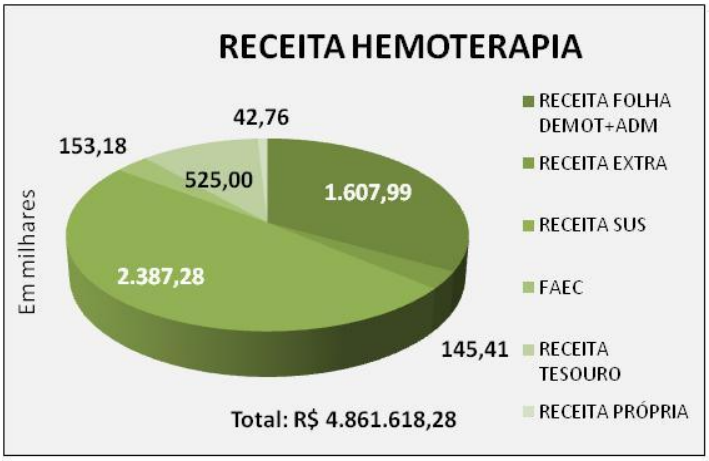
Fonte: DAF

Gráfico 37



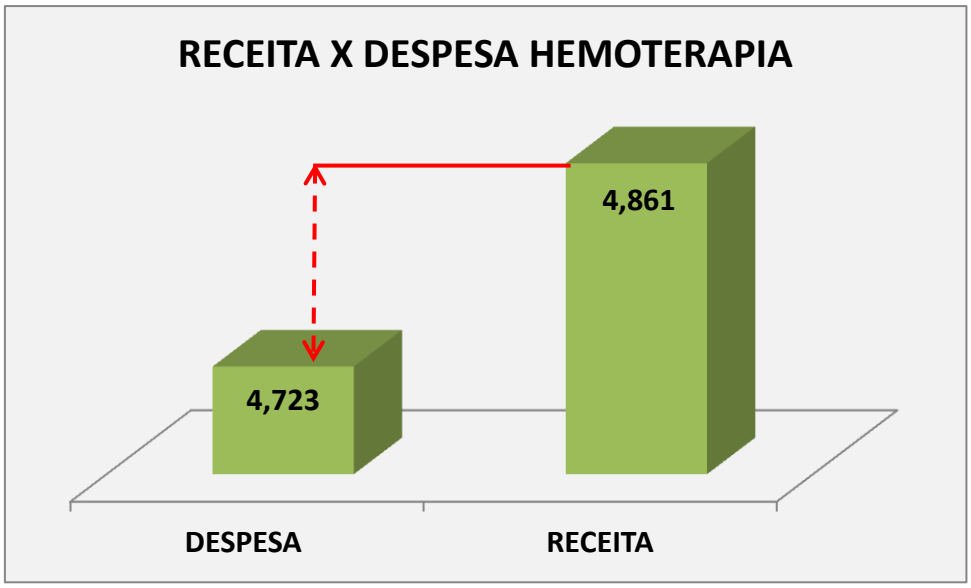
Fonte: DAF

Gráfico 38



Fonte: DAF

Gráfico 39



Fonte: DAF

Gráfico 40

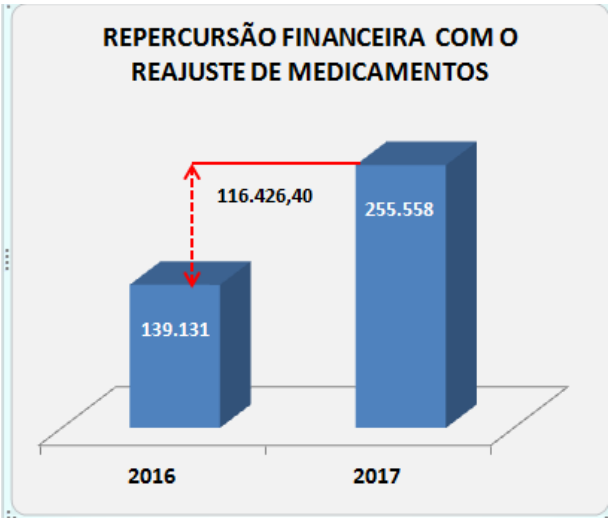
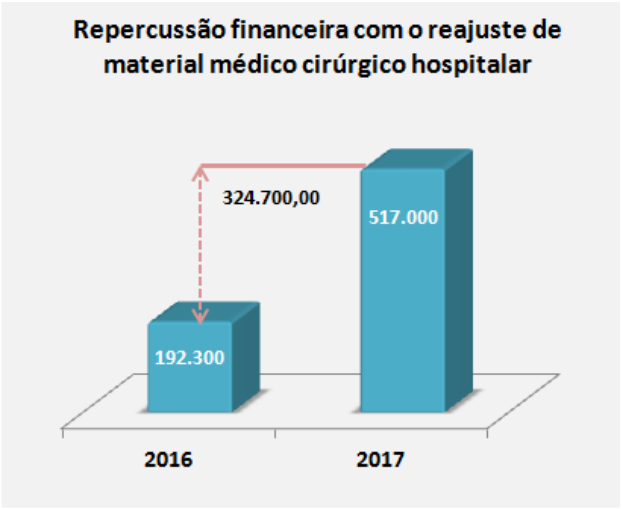
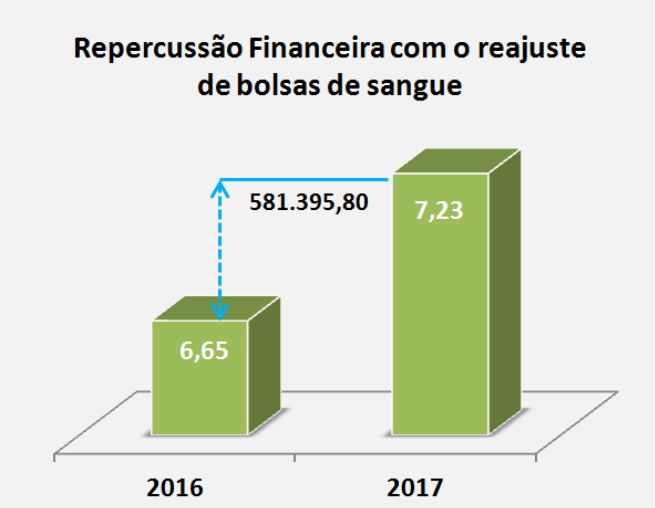


Gráfico 41



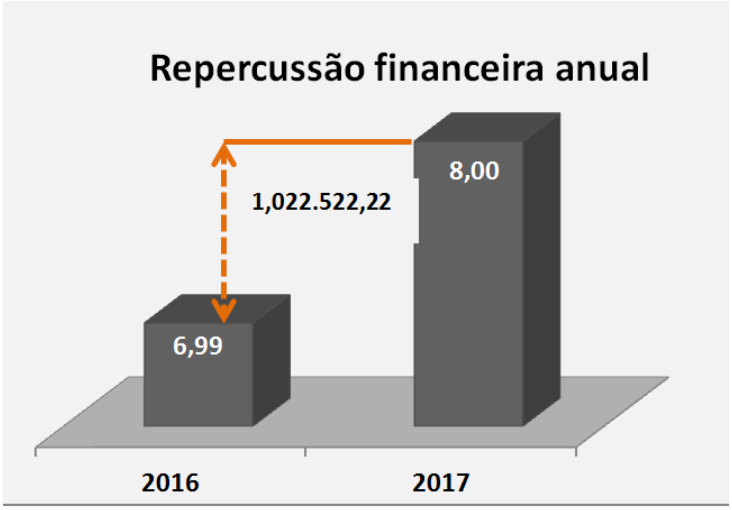
Fonte: DAF

Gráfico 42



Fonte: DAF

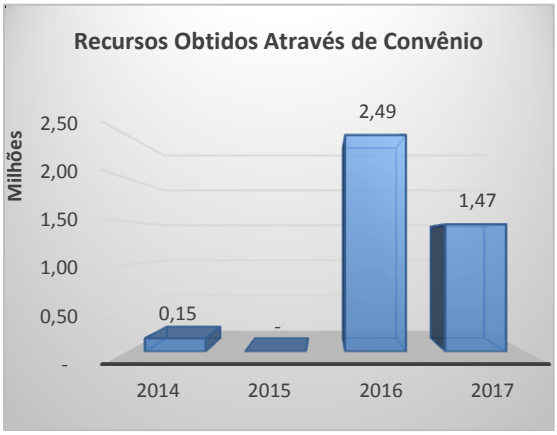
Gráfico 43



Fonte: DAF

Ações Estratégicas

Gráfico 44



Fonte: CAE

Gráfico 45



Fonte: CAE

Gráfico 46



Tabela 15 - Tempo médio de atendimento

Técnico	MÉDIA DE TEMPO (min/seg)			
	Número de Chamados	Designar Técnico	Resolver Problema	Tempo Total
BRUNO LEONARDO	333	04:57	09:05	14:02
BRUNO LUCAS	320	23:21	01:39	25:00
VALTER GUILHERME	463	01:13	02:30	03:43
ADAUTO DIAS	120	02:14	03:10	05:24
Total Geral	**1236**	**08:03**	**04:07**	**12:11**

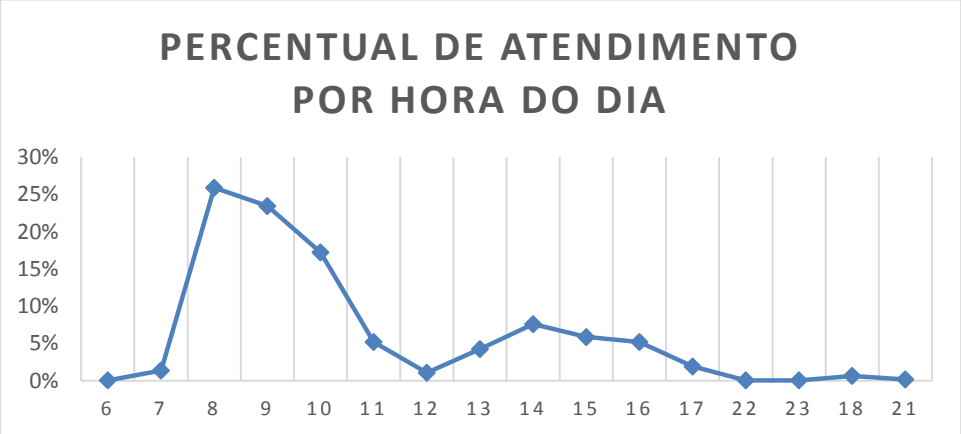
Fonte: UTIC

Tabela 16 – Atendimento realizado no prazo

Criticidade	No Prazo		Fora do Prazo		Total Chamados
	N	%	N	%	
Alto	855	88,9%	107	11,1%	962
Médio	85	94,4%	5	5,6%	90
Baixo	167	93,3%	12	6,7%	179
Total Geral	**1107**	**89,9%**	**124**	**10,1%**	**1231**

Fonte: UTIC

Gráfico 47 - Distribuição do volume de atendimento por horário do dia



Fonte: UTIC