

2019

Relatório Anual de Gestão

Relatório de Gestão da Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco
2019

Governo do Estado de Pernambuco
Secretaria Estadual de Saúde

Secretário: André Longo Araújo de Melo

Diretora Presidente	*Gessyanne Vale Paulino*
Diretora de Articulação	*Suely Almeida*
Diratora Administrativa e Financeira	*Rita de Cássia Buarque Caminha*
Diretora de Hemoterapia	*Anna Fausta Cavalcante de Oliveira*
Diretora de Hematologia	*Maria de Fátima Bandeira de Miranda*
Chefe de Ensino e Pesquisa	*Maria do Carmo Valgueiro*
Coordenadora Financeira	*Maria do Socorro Mandu*
Coordenadora Administrativa	*Maria Ernestina Tavares*
Coordenadora de Ações Estratégicas	*Maria Flora Sabino Costa*

Apresentação

A Fundação Hemope é responsável pela coleta, fracionamento, processamento e distribuição de bolsas de sangue com segurança e qualidade para todos serviços de saúde do estado de Pernambuco, possui uma rede de hemocentros situados em cidades do interior e na capital para atender tal demanda, também é referência para diagnostico e tratamento de pacientes oncohematologicos e patologias do sangue.

O ano de 2019 foi marcado pela mudança de direção que buscou incrementar ferramentas de gestão como planejamento, monitoramento e a concepção de tomada de decisão de forma colegiada e participativa baseada em informações e indicadores. Nesse sentido, foi reforçado a existência do Colegiado de Diretoria, composto pela Diretoria de Hematologia, Hemoterapia, Articulação, Administrativa/Financeira e Coordenação de Ensino e Pesquisa, assim como foi criado o Colegiado Ampliado de Gestores, com reuniões mensais, tendo assento os diretores, supervisores, chefias e gerentes existentes.

O Sistema de Gestão da Qualidade também teve destaque nesse ano, considerando a transferência da Unidade de Sistema de Qualidade para o prédio da Hemoterapia, possibilitando uma aproximação maior com a área fim, assim como incremento dos treinamentos de conteúdos obrigatórios e periódicos voltados para a certificação ISO 9001.

Outro reforço importante foi o aumento do repasse financeiro da Secretaria Estadual de Saúde para o custeio e manutenção das atividades e ações da Fundação Hemope.

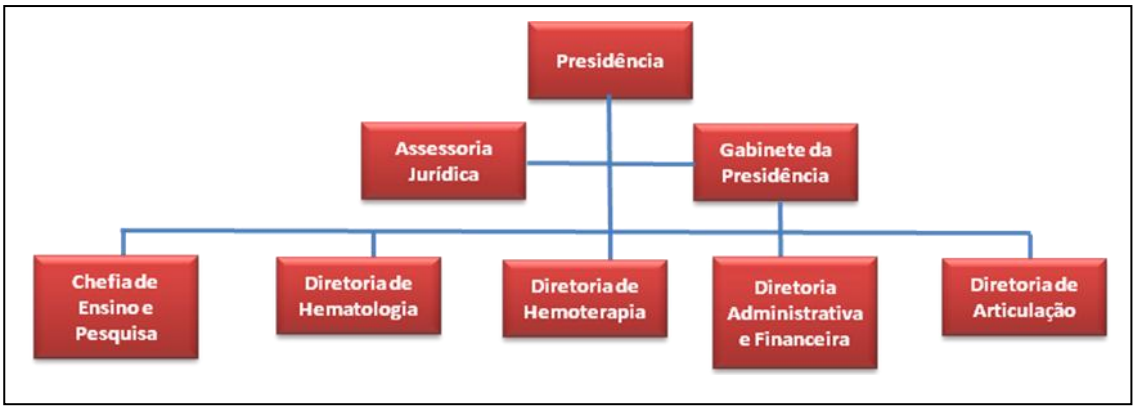
O presente relatório visa apresentar as ações realizadas pelas diretorias que compõe a Fundação Hemope, durante o ano de 2019.

Gessyanne Vale Paulino
Diretora Presidente

LIDERANÇA

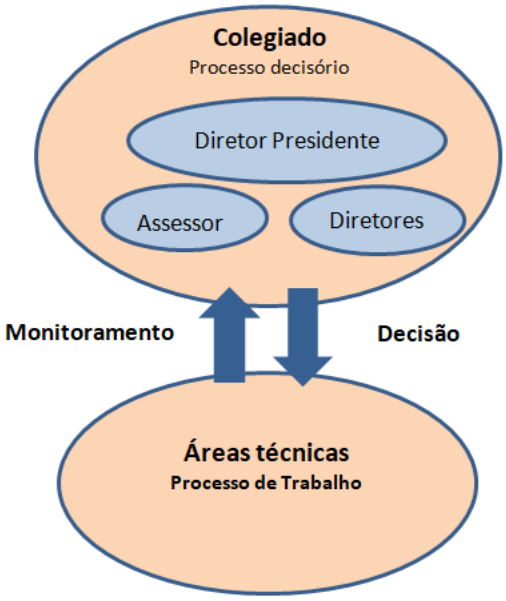
A Alta Liderança da Fundação Hemope *(ver quadro 01),* comprometida com a eficiência do sistema de gestão, realiza semanalmente Reunião de Colegiado, com o objetivo de monitorar o planejamento estratégico, discutir e propor soluções para os problemas mais relevantes da Instituição, alinhar condutas e ações. As informações e decisões são repassadas a toda Fundação, através de seus diretores, chefes e assessores *(ver quadro 02)*.

Quadro 01- Alta Administração



Fonte: DIRART

Quadro: 02 – Diagrama de Monitoramento

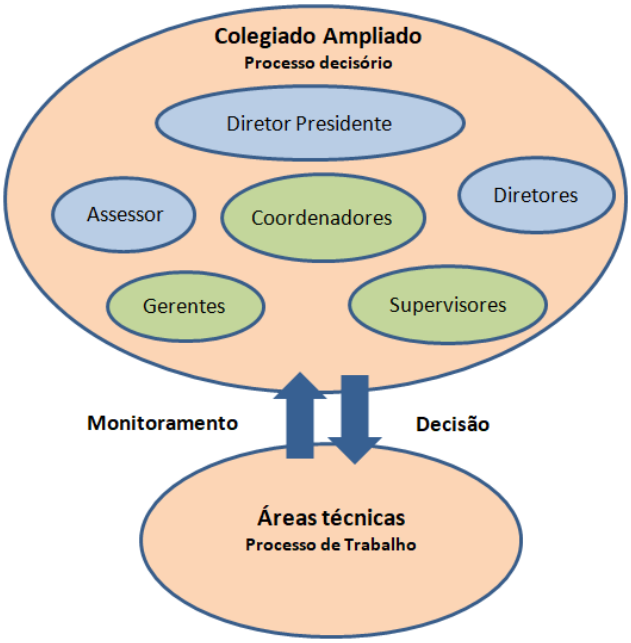


Fonte: CAE

Visando proporcionar maior engajamento das lideranças, assim como aproximar a Alta Liderança de todos os gestores e contribuir para a eficácia do sistema de gestão, uma vez

por mês acontece, a reunião de colegiado de forma ampliada, ou seja, além dos diretores e assessores os gerentes de unidades e supervisores também participam *(ver quadro 03)*. Esta foi uma inovação que vem promovendo maior sinergia à gestão.

Quadro 03 – Diagrama de Monitoramento do Colegiado



Fonte: CAE

Análise do Desempenho Organizacional

Em 2019, foram realizadas duas reuniões de Análise Crítica , como planejado, cujo objetivo é analisar criticamente o sistema de gestão da qualidade para assegurar sua contínua melhoria. Nestas reuniões, são tratados os assuntos de relevância para a Instituição, tais como:

- ✓ Informação sobre o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- ✓ Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
- ✓ Desempenho do processo e conformidade de produtos e serviços;
- ✓ Resultados de auditorias;

- ✓ Desempenho de provedores externos;
- ✓ A suficiência de recursos;
- ✓ A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- ✓ Oportunidades para melhoria;
- ✓ As tomadas de decisão são subsidiadas pela análise dos indicadores, que compõem o Sistema de Medição de Desempenho *(Ver Quadro 04)*.

Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho institucional foram reavaliados, gerando redução do seu quantitativo de 95 para 72. Eles estão relacionados no Quadro 04.

Quadro 04 – Indicadores de Desempenho

SETOR	INDICADOR	REPRESENTAÇÃO MATEMÁTICA
Almoxarifado	Taxa de Materiais Conformes no Recebimento	Nº de materiais conformes recebidos no mês x 100 Nº de materiais recebidos no mês
Engenharia Clínica	Taxa de Preventivas Realizadas	Total de preventivas realizadas no mês de referência x 100 Total preventivas planejadas para o mês de referência
	Taxa de Corretivas Realizadas	Total de corretivas realizadas no mês de referência x 100 Total de corretivas abertas no mês de referência
	Taxa de OS Atendida no Prazo	Taxa de OS Atendida no Prazo x 100 Nº de O.S. para setores de alta criticidade atendidos em até 1 hora no mês
Manutenção Geral	Taxa de Preventivas Realizadas	Total de preventivas realizadas no mês de referência x 100 Total preventivas planejadas para o mês de referência
	Taxa de Corretivas Realizadas	Total de corretivas realizadas no mês de referência x 100 Total de corretivas abertas no mês de referência
	Taxa de RS Atendida no Prazo	Nº de R.S. para setores de alta criticidade encerrados em até 1 hora no mês x 100 Nº de R.S. de RS emitidas para Setores de Alta Criticidade no mês
Faturamento	Índice de Faturamento (SUS)	Total do faturamento do mês (APAC, BPA-C e BPA-I) x 100 Faturamento desejado
	Índice de Faturamento de AIH	Valor em R$ faturado no mês de referência
	Índice de Faturamento de Instituições Associadas não SUS	Total do Faturamento Privado no Quadrimestre
Resíduo de Saúde	Índice de Resíduos Gerados do Grupo A e E na Hemoterapia	Peso de resíduos gerados do grupo A + E no mês Peso de resíduos gerados no mês

	Taxa de Efetividade na Segregação de Resíduos	Nº de setores que segregaram corretamente no mês x 100 Nº de setores avaliados no mês
	Taxa de Acidentes de Trabalho no Manejo de Resíduos	Número de acidentes relacionados com resíduos no mês x 100 Total de acidentes de trabalho no mês
	Peso (kg) do Resíduo Infectante Gerado por Bolsa Coletada	Total de peso de resíduo A + E Total de Bolsa de Sangue Coletada
SETOR	**INDICADOR**	**REPRESENTAÇÃO MATEMÁTICA**
	Custo de Descarte com Resíduo Infectante	Valor pago no mês com descarte de resíduo infectante
Suprimento e Insumos	Taxa de Compras Emergenciais por Dispensa de Licitação	Nº empenhos emitidos de compras emergenciais no semestre x 100 Número total de empenhos emitidos no semestre
	Taxa de Qualificação de Provedores Críticos	Nº de Provedores Mantidos Qualificados no quadrimestre x 100 Nº de Provedores a Qualificar
Laboratório de Hemostasia	Taxa de conformidade do CQI Pool de plasma Normal	Nº de controles conformes no mês x 100 Nº total de controles realizados no mês
	Taxa de Conformidade do Controle de Qualidade Interno Patológico Alto	Nº de controles conformes no mês x 100 Nº total de controles realizados no mês
	Taxa de Conformidade do Controle de Qualidade Interno Normal	Nº de controles conformes no mês x 100 Nº total de controles realizados no mês
	Taxa de Conformidade do Controle de Qualidade Interno Patológico Baixo	Nº de controles conformes no mês x 100 Nº total de controles realizados no mês
	Taxa de Conformidade do CQE	Número de amostras dentro do consenso x 100 Número total de amostras testadas
SAME	Taxa de Início do Tratamento dos Pacientes Onco-hematológicos	Nº de pacientes iniciado o tratamento até 60 dias após o diagnóstico x 100 Total de pacientes diagnosticados
	Tempo Médio de Permanência	Nº. de paciente-dia durante determinado período Nº. de pacientes saídos no mesmo período
	Taxa de Ocupação Hospitalar	Nº de pacientes/dia x 100 Nº de leitos x 30
	Taxa de Mortalidade Hospitalar	Qtd de óbitos em determinado período X100 Qtd de saídas no mesmo período
Administração Hospitalar	Índice de Abertura de AIH	Nº de AIHs abertas no mês x 100 Nº de Internações no mês
	Índice de Fechamento de AIH	Nº de AIHs fechadas no mês x 100 Nº de Altas no mês
Captação de Doadores de Sangue	Taxa de Doação Espontânea	Nº de doações de sangue espontâneas no mês x 100 Nº total de doações de sangue efetuadas no mês
	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
	Taxa de doadores de primeira vez	Nº de doadores de primeira vez no mês x 100 Nº de doadores no mês
Central de Amostras	Taxa de Amostras Inadequadas	Nº de amostras inadequadas no mês x 100 Nº de amostras recebidas no mês
Coleta de Sangue	Taxa de Reações Adversas	Nº de doadores que apresentaram reações adversas no mês x 100 Nº de doadores coletados no mês

Controle de Qualidade de Hemocomponentes	Taxa de não conformidade de CPAF	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
	Taxa de não conformidade de CPBCF	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
	Taxa de não conformidade de CP	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
	Taxa de não conformidade de CHBC	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
SETOR	**INDICADOR**	**REPRESENTAÇÃO MATEMÁTICA**
Controle de Qualidade de Hemocomponentes	Taxa de não conformidade de CH	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
	Taxa de não conformidade de CHD	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
	Taxa de não conformidade de Crio	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
	Taxa de não conformidade de TNC-PF	Nº de bolsas não conformes no mês x 100 Nº de bolsas testadas
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Prática - TCAEP	Número de Parâmetros em Conformidade no mês x 100 Número de Parâmetros
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Teórica	Número de acertos no mês x 100 Número de questões no mês
Laboratório de Controle de Qualidade de Imuno-hematologia	Taxa de Validação de Lotes	Nº de lotes validados antes do uso no mês x 100 Nº de lotes recebidos no mês
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Teórica	Número de acertos no mês x 100 Número de questões no mês
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Prática	Número de Parâmetros em Conformidade x 100 Número de Parâmetros
Laboratório de Controle de Qualidade de Sorologia/NAT	Taxa de Validação de Lotes	Nº de lotes validados antes do uso no mês x 100 Nº de lotes recebidos
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Prática	Número de Amostras em Conformidade x 100 Número de Amostras Recebidas
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Teórica	Número de acertos no mês x 100 Número de questões no mês
	Taxa de Validação de Lotes NAT	Nº de lotes validados antes do uso no mês x 100 Nº de lotes recebidos
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Teórica NAT	Número de acertos no mês x 100 Número de questões no mês
	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa Prática NAT	Número de Amostras em Conformidade x 100 Número de Amostras Recebidas
Expedição de Hemocomponentes	Taxa de Atendimento a Demanda dos Hospitais Privados	Nº de hemocomponentes liberados para hospitais privados no mês x 100 Nº de hemocomponentes solicitados pelos hospitais privados no mês
	Taxa de Atendimento a Demanda dos Hospitais Privados SUS	Nº de hemocomponentes atendidos pelos hospitais privados SUS no mês x 100 Nº de hemocomponentes solicitados pelos hospitais privados SUS no mês
	Taxa de Atendimento a Demanda dos Hospitais Públicos sem Agência Transfusional	Nº de hemocomponentes atendidos pelos hospitais públicos sem AT no mês x 100 Nº de hemocomponentes solicitados pelos hospitais públicos sem AT no mês
	Taxa de Atendimento a demanda das ATs	Nº de atendimentos aos hospitais públicos no mês x 100

		Média de atendimentos aos hospitais públicos no mês
	Taxa de Atendimento a demanda de plaqueta dos Hospitais Públicos	'Nº de plaquetas atendidos para hospitais públicos x 100 Nº de plaquetas solicitadas pelos hospitais públicos
SETOR	**INDICADOR**	**REPRESENTAÇÃO MATEMÁTICA**
Expedição de Hemocomponentes	Taxa de Devolução de Concentrado de Hemácias	Nº de Concentrado de hemácias devolvidos pelos hospitais privados SUS no mês x 100 Nº de Concentrado de hemácias solicitados pelos hospitais privados SUS no mês
	Taxa de Utilização do Produto Liberado	Quantidade de Produtos Utilizados x 100 Quantidade de Produtos Liberados
Fracionamento do Sangue	Taxa de Descarte de Concentrado de Plaquetas Randômicas	Nº de unidades de plaquetas randômicas descartadas no mês x 100 Nº total de unidades de plaquetas randômicas produzidas no mês
	Taxa de Descarte de Plasma por Contaminação por Hemácias	Nº de unidades de plasma descartadas no mês x 100 Nº de unidades de plasma produzidas no mês
	Índice de Processamento de Sangue Total	Nº de hemocomponentes produzidos no mês x 100 Nº de bolsas coletadas no mês
Hemocentro Recife	Taxa de Coleta por Aférese	Nº de coletas por aférese realizadas no mês x 100 Capacidade instalada de coletas no mês
	Taxa de Descarte na Aférese	Nº de descartes nas aféreses realizadas no mês x 100 Nº de doações no mês
	Taxa de Inaptidão Clínica	Nº de inaptos no mês x 100 Nº de candidatos
Laboratório de Imuno-hematologia	Taxa de Repetição de Tipagem ABO	Nº de teste ABO repetidos no mês x 100 Nº de testes ABO no mês
	Taxa de Repetição de Tipagem RH	Nº de repetições de testes RH no mês x 100 Nº de testes RH no mês
	Taxa de Repetição de Pesquisa de Anticorpos Irregulares	Nº de repetições de testes PAI no mês x 100 Nº de testes PAI no mês
Laboratório NAT	Taxa de Reteste	Nº de amostras retestadas no mes x 100 Nº total de amostras testadas no mês
Secretaria do Doador	Taxa de Resposta a Convocação	Quantidade de doadores convocados ha três mêses que compareceram x 100 Quantidade de doadores convocados ha três mêses
	Taxa de Doadores Soroconversão que Atenderam a Convocação	Quantidade de doadores soroconversão que atenderam a convocação no mês x 100 Quantidade de doadores soroconversão convocados no mês
	Taxa Mensal do REDOME	Nº mensal de registros no REDOME x 100 Cota de registros por mês
Laboratório de Sorologia	Taxa de Retenção Sorológica	Nº de doações retidas por sorologia no mês x 100 Nº de doações

Fonte: UCE

PLANO ESTRATÉGICO 2020-2023

A construção do Plano Estratégico da Fundação Hemope 2020-2023 teve início em junho de 2019, com a participação de aproximadamente 50 servidores, das diversas áreas. O trabalho foi elaborado em **5 etapas**:

Diagnóstico – Esta etapa teve como objetivo propiciar à organização um melhor conhecimento sobre os fatores internos e externos que afetam a Instituição, bem como conhecer as oportunidades e ameaças. A ferramenta utilizada foi SWOT (força, oportunidade, fraqueza e ameaça).

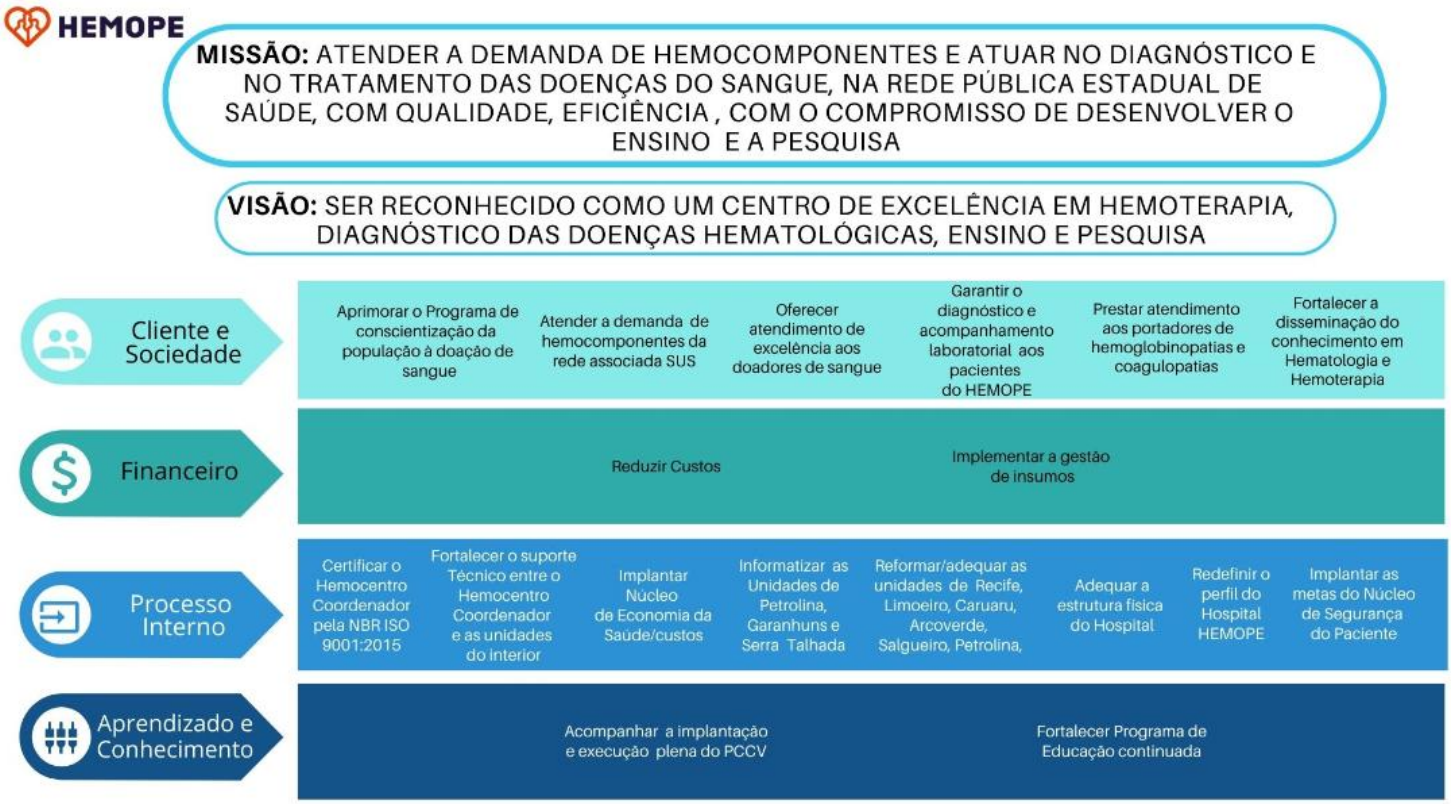
Definição da estratégias - Nesta etapa são avaliadas quais possíveis estratégias a instituição deve adotar para potencializar seus pontos fortes, ou minimizar os pontos fracos.

Definição dos indicadores estratégicos – Que serão utilizados para mensurar o êxito do planejamento e a definição das metas a serem atingidas.

Desenvolvimento dos planos operacionais e estabelecimento de metas – Que é o desdobramento dos objetivos estratégicos em atividades necessárias para o alcance dos mesmos

Mapa Estratégico 2020-2023

Quadro 05



CLIENTE E SOCIEDADE

Clientes da Hemoterapia

Doadores, instituições de saúde

Clientes da Hematologia

Pacientes e familiares.

Clientes do Ensino e Pesquisa

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 treinamentos específicos, Usuários da biblioteca.

Ouvidoria

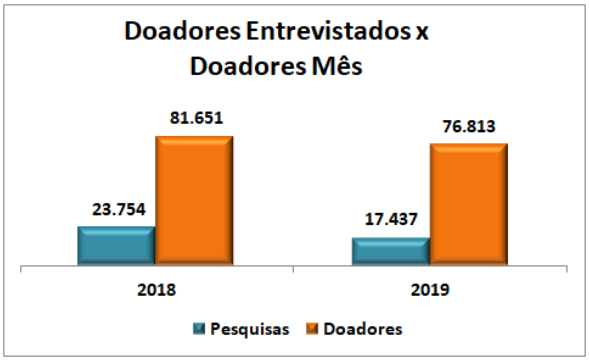
O Hemope mantém um canal aberto com os clientes/cidadãos através da Ouvidoria. Por este canal, os cidadãos podem registrar suas reclamações, sugestões e elogios, além de solicitar informações referentes à Instituição, desde que não tenha caráter sigiloso. As respostas são enviadas para o solicitante e/ou reclamantes, em prazos determinados.

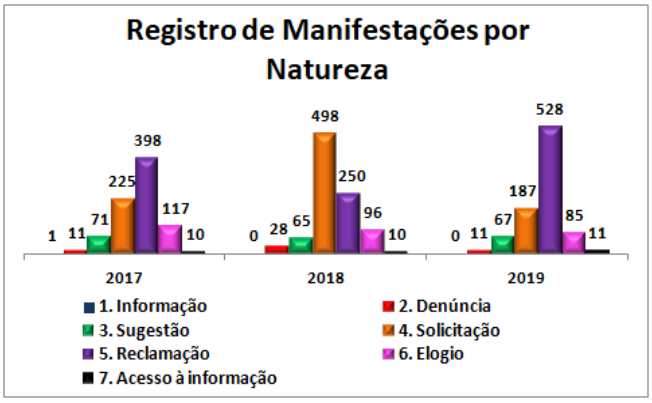
Gráfico 01



Fonte: Ouvidoria

Gráfico 02





Fonte: Ouvidoria

Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes

O HEMOPE implementou sistemáticas para avaliar regularmente a satisfação dos clientes, bem como para coletar informações relativas a eventuais reclamações e sugestões, visando analisar e direcionar as informações para melhoria contínua de seus processos, produtos e serviços prestados.

O SGQ do HEMOPE define como Clientes, o Doador de Sangue Total e as Instituições Associadas (Agências Transfusionais e Hospitais, públicos e privados).

a) Para o cliente Doador, os dados foram levantados através da aplicação de formulário (Figura 1), na Copa do Doador do HEMOPE, após a doação de sangue. A meta estabelecida é de 90% e a pesquisa é realizada em aproximadamente 20% do total de Doadores no mês.

Figura 1

HEMOPE	PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTE DOADOR

Prezado Doador,

O Hemocentro Recife gostaria de conhecer a sua opinião sobre a qualidade do nosso atendimento em sua última visita. A pesquisa demora menos de 5 minutos e será muito importante para continuarmos melhorando os nossos serviços. Pedimos a vossa gentileza em responder as questões abaixo:

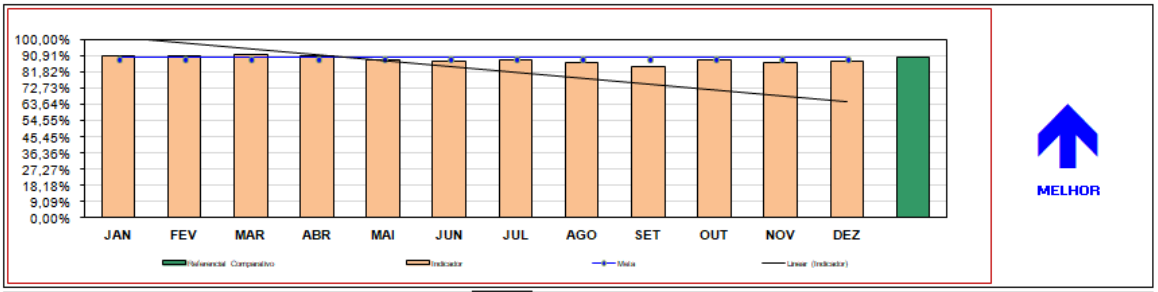
	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	Atendimento na recepção				
2	Atendimento na Pré-triagem (peso, altura, hematócrito e hemoglobina)				
3	Atendimento na sala de triagem (médico / enfermeiro)				
4	Atendimento na etiquetagem – entrega do kit doação				
5	Atendimento na sala de coleta				
6	Atendimento na copa				
7	Atendimento na captação (se recebido)				
8	Atendimento no cadastro de doação de medula óssea (REDOME)				
9	Limpeza das instalações				
10	Conforto das instalações				
11	Tempo de espera				
12	Qualidade do lanche				

Sua doação foi motivada por:
( ) Familiares
( ) Outros doadores
( ) Meios de Comunicação
( ) Outros
Você usaria nosso serviço novamente? ( ) Sim ( ) Não
Você recomendaria nosso serviço? ( ) Sim ( ) Não
De 0 a 10, que nota você daria ao nosso serviço?

Governo do Estado de Pernambuco
Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco
Fundação Hemope - Ouvidoria
Rua Joaquim Nabuco, 171, Graças, Recife PE Fone: 3182 4610
Código: FOR OUVI 001 Versão/Ano: 00/2018

Gráfico 04

Taxa de Satisfação do Cliente Doador (OUVIDORIA) - 2019



DADOS DE ENTRADA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº de doadores satisfeitos no mês x 100	1.186	1.320	1.016	1.190	1.294	1.766	1.195	1.360	1.233	1.389	1.312	1.196
Nº de doadores pesquisados no mês	1.307	1.450	1.104	1.305	1.464	2.003	1.350	1.558	1.450	1.570	1.511	1.365
Taxa de Satisfação do Cliente Doador (OUVIDORIA) -> (88,78%)	90,7%	91,0%	92,0%	91,2%	88,4%	88,2%	88,5%	87,3%	85,0%	88,5%	86,8%	87,6%
META =>	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%
Referencial Comparativo	90,0%											
2019												
Fórmula	Responsável											
Nº de doadores satisfeitos no mês x 100 / Nº de doadores pesquisados no mês	Fátima Patu											

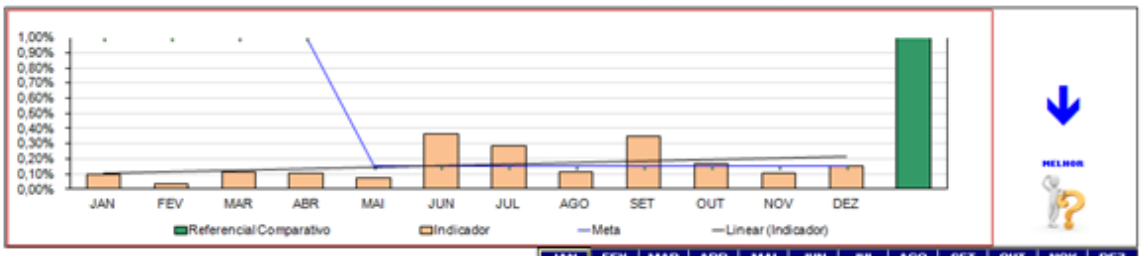
*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE Excel 2007 (12.0)

Fonte: Ouvidoria

Análise do Indicador

A análise desse indicador que reflete a satisfação dos clientes doadores com os serviços prestados pelo Hemope, foi estimada em (90%). No ano de 2019 tivemos 12.392 insatisfações com os 12 motivos que vão ser apontados: Tempo de espera teve 4.176 insatisfações (33,69%), os meses que tiveram maior média de insatisfação foram maio, outubro e novembro; Conforto das instalações com 2.127 insatisfações (17,16%) os meses mais insatisfatórios foram fevereiro, março e setembro; Tipo de lanche com 1.844 insatisfações (14,88%), e os meses mais insatisfatórios foram fevereiro, março e abril; Limpeza das instalações com 1.139 insatisfações (9,19%), os meses mais insatisfatórios foram julho, setembro e outubro; Atendimento na pré-coleta com 591 insatisfações (4,76%). Os meses mais demandados foram junho, julho e novembro; Atendimento na pré-triagem com 585 insatisfações (4,7%), os meses mais demandados foram abril, julho e agosto; Atendimento na triagem com 492 insatisfações (3,97%) os meses mais insatisfatórios foram setembro, novembro e dezembro; Atendimento na recepção com 357 insatisfações (2,88%) e os meses mais insatisfatórios foram agosto, setembro e novembro; Atendimento na captação com 282 insatisfações (2,27%), os meses mais insatisfatórios foram abril, setembro e novembro; Atendimento na copa do doador com 295 insatisfeitos (2,38%) os meses mais insatisfatórios foram julho, agosto e setembro; Atendimento na sala de coleta com 283 insatisfações (2,28%) os meses mais demandados foram abril, setembro e novembro; Atendimento no redome com 231 insatisfações (1,86%), os meses mais insatisfatórios foram setembro, junho e julho

Gráfico 05



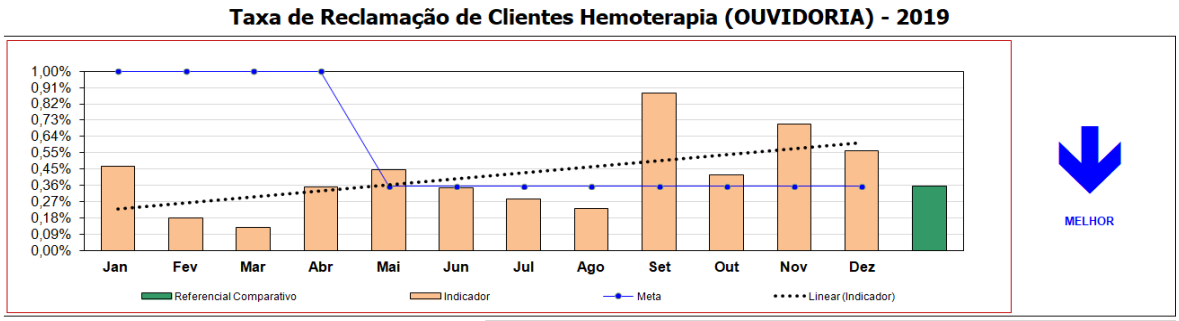
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº de reclamações de pacientes no mês x 100	6	2	7	7	5	22	17	4	12	6	7	9
Nº de atendimentos no mês	6.071	5.781	6.216	6.783	6.563	6.016	5.998	3.477	3.466	3.535	6.745	5.995
Taxa de Reclamação de Clientes Hematologia (OUVIDORIA) <> (0,95%)	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,4%	0,3%	0,1%	0,3%	0,2%	0,1%	0,2%
META	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%	0,95%
Referencial Comparativo	1,0%											
2019												
Fórmula										Responsável		
Nº de reclamações de pacientes no mês x 100 / Nº de atendimentos no mês										Fátima Patu		

Fonte: Ouvidoria

Análise do indicador

A meta proposta para esse indicador reclamações de clientes na hematologia foi estimada em <(1%). Em maio houve a mudança para (0,15%). No período de janeiro a dezembro a Ouvidoria recebeu 104 reclamações. Os 10 motivos mais reclamados foram: Atendimento inadequado do profissional 23 reclamações (22,11%), os meses mais reclamados foram junho, julho e setembro; Falta de medicamentos com 15 reclamações (14,42%), os meses mais reclamados foram fevereiro, abril e junho; Não conseguiu agendar consulta médica com 12 reclamações (11,53%) os meses mais reclamados foram junho, agosto e dezembro; Demora no atendimento médico com 7 reclamações (6,73%), os meses mais demandados foram março, junho e setembro; Não conseguiu realizar exames com 5 reclamações (4,8%), os meses mais reclamados foram fevereiro, julho e dezembro; Demora no atendimento com 5 reclamações (4,8%), os meses mais demandados foram março, junho e setembro; Não realizou transfusão de sangue com 4 reclamações (3,84%), os meses mais reclamados foram janeiro e abril; Atendimento inadequado com 4 reclamações (3,84%), os meses mais demandados foram janeiro, maio e junho; Infra-estrutura Inadequada com 3 reclamações (2,88%); os meses mais demandados foram janeiro, março, e maio; Falta do resultado dos exames com 3 reclamações (2,88%), os meses mais reclamados foram junho, setembro e outubro

Gráfico 06



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de reclamações de doadores no mês x 100	32	12	7	23	32	21	18	16	52	28	48	33
Nº de doadores no mês	6.841	6.550	5.389	6.511	7.120	6.048	6.270	6.820	5.905	6.659	6.780	5.920
Taxa de Reclamação de Clientes Hemoterapia (OUVIDORIA) -> (0,42%)	0,5%	0,2%	0,1%	0,4%	0,4%	0,3%	0,3%	0,2%	0,9%	0,4%	0,7%	0,6%
META	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%
Referencial Comparativo	0,36%											
2019												
Fórmula											Responsável	
Nº de reclamações de doadores no mês x 100 / Nº de doadores no mês											Fátima Patu	

Análise do indicador

A meta proposta para o referido indicador, foi estimada em < (1%), teve como referencial comparativo o Hemocentro do Ceará. Em maio a meta foi alterada para (0,36%).Das manifestações recebidas na Ouvidoria (337) no período, os 10(dez) motivos mais frequentes estão relacionados a: Demora no processo de doação com 50 reclamações (14,83%), os meses que mais demandaram foram maio, novembro e dezembro; Carteira de doador de sangue com 47 reclamações (13,94%) os meses mais reclamados foram

setembro, outubro e dezembro; Atendimento Inadequado do profissional com 36 reclamações (10,68%), os meses mais demandados foram janeiro, outubro e novembro; Infra-estrutura inadequada com 31 reclamações (9,19%), os meses mais demandados foram março, abril e maio; Requisitos para doar sangue teve 24 reclamações (7,12%), os meses mais reclamados foram março, maio e setembro; Atendimento inadequado na triagem teve 20 reclamações (5,93%), os meses com mais reclamações foram maio, março e abril; Atendimento inadequado com 11 reclamações (3,26%), os meses mais demandados foram maio, junho e setembro; Demora na coleta com 11 reclamações (3,26%), os meses mais reclamados foram outubro, novembro e dezembro; Falta de material com 10 reclamações (2,96%), os meses mais demandados foram janeiro, fevereiro e junho; Carteira de doador de medula óssea com 8 reclamações (2,37%), os meses que houve mais reclamações foram março, junho e agosto.

Principais ações de melhorias provenientes de demandas dos usuários junto à Ouvidoria da Fundação Hemope:

- ✓ **Ampliação do número de palestras sobre doação de medula óssea;**
- ✓ **Colocação dos ventiladores no terceiro andar do hospital;**
- ✓ **Ampliação do horário de coleta de exames no laboratório do Hospital Hemope;**
- ✓ **Disponibilização de vaga no estacionamento para os pacientes que buscam os fatores de coagulação;**
- ✓ **Conserto da máquina de impressão das carteiras dos doadores;**
- ✓ **Disponibilização de informativos na Farmácia, esclarecendo aos usuários sobre quais os medicamentos são de responsabilidade do Hemope e quais são da Secretaria de Saúde;**
- ✓ **Treinamento dos prestadores de serviço da Portaria Central.**

DIRETORIA DE ARTICULAÇÃO

A Diretoria de Articulação tem como competência Assessorar o Diretor-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; Promover a articulação com órgãos e entidades públicas federais, estaduais e municipais; coordenar as ações de tecnologia da informação, conhecimento estratégico, gestão da qualidade, planejamento estratégico, gestão de pessoas, captação e gestão recursos. Também é responsável pela criação e reprodução de materiais de comunicação e reprografia.

Coordenadoria de Ações Estratégicas

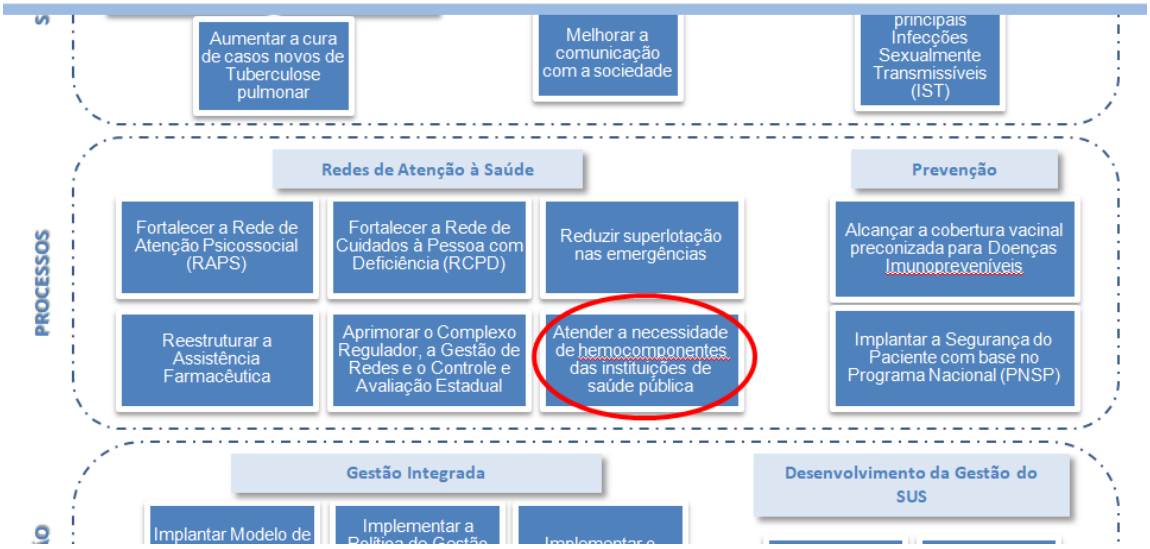
A esta Coordenadoria cabe a realização e monitoramento de captação de recurso, através de convênio (ver gráfico 08), bem como o monitoramento de sua execução, a condução da elaboração do planejamento estratégico e o monitoramento. Também cabe esta Coordenadoria levantar, consolidar e preservar as informações institucionais, bem primar pela sua veracidade. Também está subordinada a esta Coordenadoria, a Tecnologia da Informação e Suporte de Informática e Telefonia.

No que se refere ao Planejamento Estratégico, a realizações de 2019 já foram citadas no em Plano Estratégico 2020-2023.

Principais Ações Realizadas

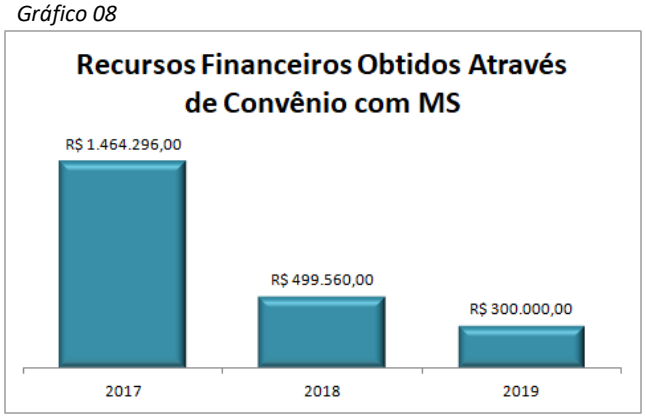
- ✓ Condução do processo de elaboração do planejamento estratégico 2020-2023;
- ✓ Participação na construção do PROAD- Gestão de fortalecimento do SUS. SES/PE, conforme;
- ✓ Participação na elaboração do Plano Estadual de Saúde 2020-2023 Quadro 06;
- ✓ Elaboração e aferição de 07 Planos de Metas aplicados à Avaliação dos Grupos Ocupacionais;

Quadro 06 – Perspectiva Processo do Mapa Estratégico da SES 2020-2023



Fonte: Secretaria de Saúde do Estado de Pernambuco

Gráfico 08



Fonte: CAE

Sistemas 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

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.

No caso específico da Fundação Hemope, a prioridade na atenção aos sistemas de informações foi dada e 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 rastrear todo o ciclo do sangue, começando pela captação de doadores, até a dispensação dos hemocomponentes aos hospitais. Para isso, a Fundação Hemope utiliza o sistema de banco de sangue – SBS, capaz de atender as necessidades de informatização de todos os processos relacionados ao ciclo do sangue.

A hematologia também é complexa e necessita gerenciar diversos processos relacionados ao atendimento, internação, procedimentos e faturamentos dos serviços prestados aos usuários. Em virtude da constante interação entre a hematologia e as áreas meio, estoque e faturamento, houve a resolução de adquirir o sistema da Soul MV, 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 aqueles 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 às áreas usuárias, onde apoiam as operações diárias na execução das atividades, bem como na tomada de decisão.

Quadro 07 - Lista dos principais sistemas de informação utilizados pelas diversas áreas do Hemope.

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 INFORMAÇÃO	OBJETIVO	ÁREAS USUÁRIAS	ORIGEM DA SOLUÇÃO
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
SEI – Sistema Eletrônico de Informação	Elaborar, assinar e tramitar documentos eletrônicos.	Administrativo	Governo
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 Pesquisa	Organizar a agenda de utilização da sala de aula e auditório	Ensino e Pesquisa	Próprio
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
SIG – Sistema de Informações Gerenciais	Consolida informações de produção da hematologia e da hemoterapia para relatórios estatísticos e Hemoprod	Diretorias, supervisões, pesquisas, SES	Próprio
Call-TI – Sistema de Abertura de Chamados de Suporte	Registra e controla os chamados de Suporte de Informática	Todos os setores	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 com a 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.

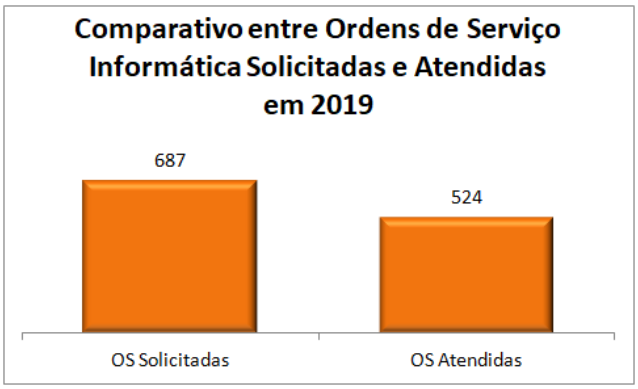
Diariamente são realizadas cópias de segurança desses sistemas (*backups*) que são armazenadas em um local diferente dos dados originais, para recuperação em caso de sinistros como incêndio ou inundações. Além disso, foi implantado novo antivírus corporativo com ampliação de 300 para 500 licenças;

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.

Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, durante o ano de 2019, implementou as seguintes ações:

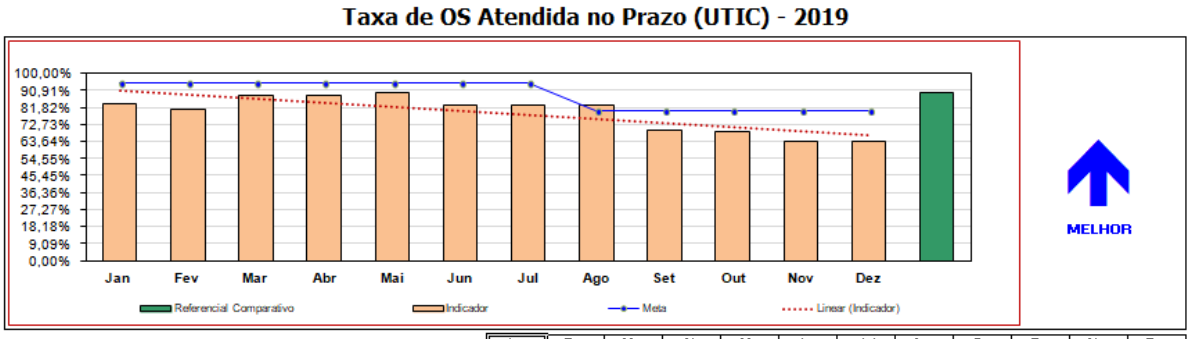
- ✓ **Implantação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e realização de treinamento em informática para 105 servidores;**
- ✓ **Implantação do novo antivírus corporativo com ampliação de 300 para 500 licenças;**
- ✓ **Novo contrato de locação de computadores com aumento do número de equipamentos: 29 computadores a mais e 23 em andamento;**
- ✓ **Melhoria no sistema de abertura de chamados de suporte (CALL-TI), com abertura pelo próprio usuários e avaliação do serviço;**
- ✓ **861 atendimentos de suporte de TI, entre janeiro a novembro;**
- ✓ **De um total de 605 atendimentos avaliados pelos usuários, 97,9% (592) foram avaliados como "resolvido".**

Gráfico 09



Fonte: UTIC

Gráfico 10



	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Nº de O.S. Encerradas em até 1hora	61	30	37	29	35	30	58	30	63	53	53	45
Nº de O.S. de Suporte de Setores de Alta Criticidade	73	37	42	33	39	36	70	36	90	77	83	71
Taxa de OS Atendida no Prazo (UTIC) -> (78,83%)	83,6%	81,1%	88,1%	87,9%	89,7%	83,3%	82,9%	83,3%	70,0%	68,8%	63,9%	63,4%
META	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%
Referencial Comparativo	90,0%											
2019												

Fórmula	Responsável
Nº de O.S. Encerradas em até 1hora / Nº de O.S. de Suporte de Setores de Alta Criticidade	Valter Guilherme

Fonte: UTIC

Gestão de Pessoas

Através da Gerência de Gestão de Pessoas – GGP, 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.

Em 2019, 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, a fim de alcançar os resultados com eficiência e eficácia.

Principais Ações Realizadas

- ✓ Elaboração de Termo de Referência para contratação de banca realizadora do concurso;
- ✓ Isenção da carência de migração dos servidores para o SASSEPE;
- ✓ Treinamento dos servidores – Informática, biossegurança e qualidade (Quadro 11).
- ✓ Revisão dos cadastros dos profissionais de plantão extra no SIGAPE;
- ✓ Realização de campanha de vacinação para os profissionais do Hemope – Turnos: manhã, tarde e noite (Quadro 14);

Quadro 08

PERFIL GERAL DO QUADRO DE SERVIDORES - 2019	
QUADRO DE PESSOAL	**QUANT**
HEMOPE EFETIVOS (ESTATUTÁRIO)	682
HEMOPE EFETIVOS (CLT)	2
COMISSIONADOS	8
À DISPOSIÇÃO	401
CONTRATOS CTD	5
SUB TOTAL	**1098**
TERCEIRIZADOS	**233**
TOTAL GERAL	**1.341**

Fonte: SAP

Quadro 09

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - HEMOPE	QUANT
HEMO-BÁSICO	135
HEMO-ASSISTENTE	372
HEMO-TECNICO CIENTÍFICO	129
HEMO-MÉDICO	48
TOTAL	**684**

Fonte: SAP

Quadro 10

SERVIDORES APOSENTADOS, EXONERADOS E FALECIDOS		
TIPO DE AFASTAMENTO	QTD	MÊS
Aposentadoria	1	OUTUBRO
Exoneração	1	JANEIRO
Falecimento	3	MARÇO (2) e SETEMBRO

Fonte: SAP

Quadro 11

AFASTAMENTOS DE SERVIDORES POR LICENÇA PRÊMIO	
MÊS	**SERVIDORES AFASTADOS**
JANEIRO	9
FEVEREIRO	5
MARÇO	6
ABRIL	13
MAIO	17
JUNHO	12
JULHO	25
AGOSTO	20
SETEMBRO	17
OUTUBRO	18
NOVEMBRO	23
DEZEMBRO	24
TOTAL	**189**

Fonte: SAP

Quadro 12

TREINAMENTOS REALIZADOS EM 2019	
TIPO	QUANTIDADE
Treinamentos periódicos (Qualidade, Informática, Biossegurança e Específicos)	27
Cursos e Eventos Técnicos Científicos (Congressos, Seminários, Encontros)	08
Treinamentos Diversos (CEFOSPE)	43
TOTAL	78

Fonte: STD

Quadro 13

SERVIDORES TREINADOS EM 2019	
CATEGORIA	QUANTIDADE
Servidores (Hemope, à disposição, CTD e ocupante de cargo em comissão), Plantonistas Extraordinários, Terceirizados e Estagiários	360

Fonte: STD

Quadro 14

QUANTIDADE DE VACINADOS NA CAMPANHA DE 2019 (Hepatite, Influenza e DT - difteria e tétano)	
SERVIDORES	333
ESTAGIÁRIOS	37
TERCEIRIZADOS	149
PLANTONISTAS EXTRAORDINÁRIOS	131
TOTAL	650

Fonte: SAP

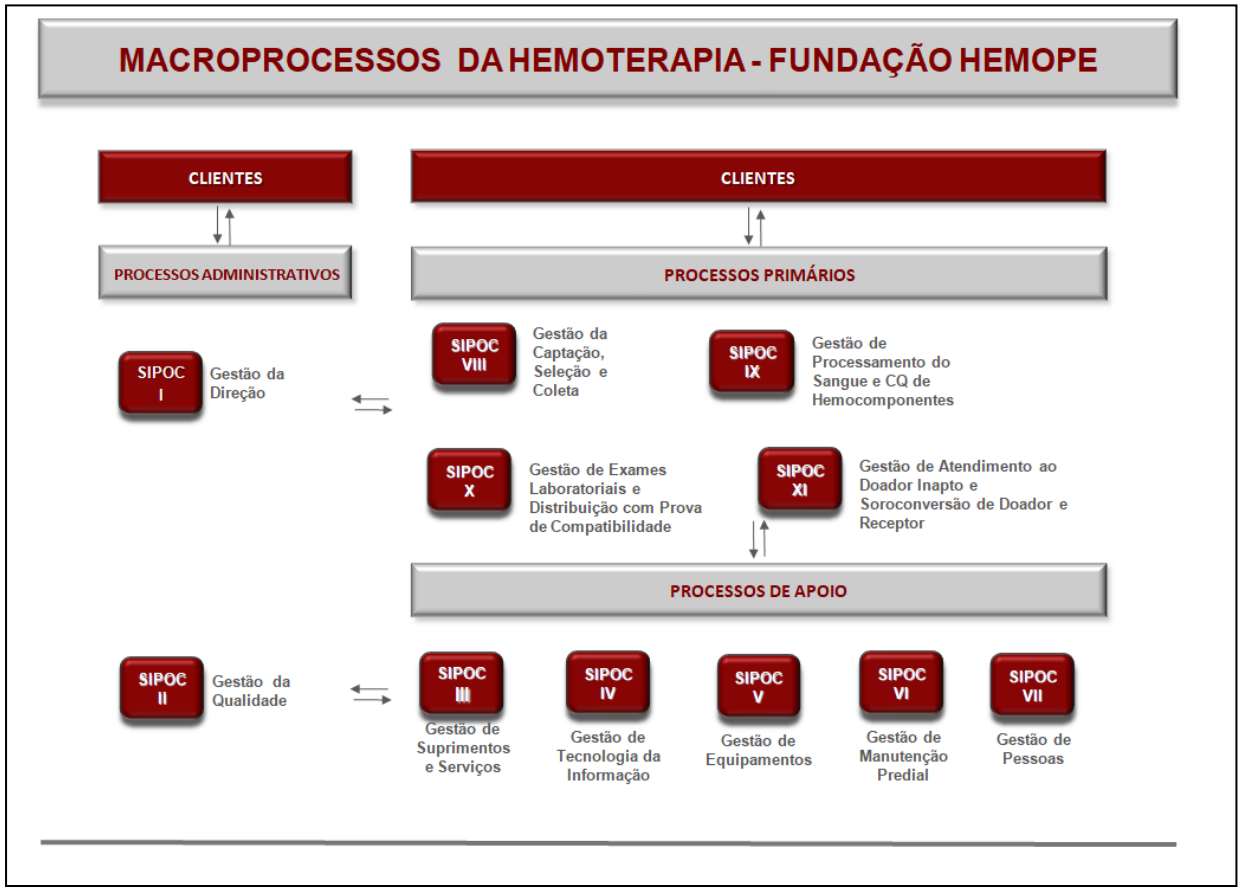
Compartilhamento e Retenção do Conhecimento (Procedimentos Operacionais Padrão)

Devido à importância do conhecimento como um ativo estratégico da instituição, a Unidade de Gestão da Qualidade tem, entre suas atribuições, apoiar o esforço para reter e disseminar as informações que contribuam para a melhoria dos processos. Isto é feito através do processo de Controle de Documentos Internos, tais como SIPOC, que mapeiam e descrevem as atividades dos diversos processos administrativos, primários e de apoio, Formulários e Procedimentos Operacionais Padrão (POP). O controle da informação documentada garante que as atividades sejam executadas de forma correta, atualizadas e disponíveis para treinamentos das equipes, cujo objetivo é engajar os colaboradores em relação ao cumprimento dos procedimentos e concentrar esforços no desenvolvimento das competências necessárias. Atualmente, a instituição possui 11 processos (SIPOC) e 183 procedimentos (POP) controlados, relativos ao Serviço de Hemoterapia.

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 Quadro 17)*

Quadro 15 – Mapa de processos da Hemoterapia



Fonte: Diretoria de 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 Quadro 04*)

Todos os processos de trabalho da hemoterapia encontram-se mapeados em quatro SIPOCs, bem como os sete processos de apoio. (ver Quadro 15)

Principais Ações Realizadas

- ✓ Implantação da Central de Amostras, que tem a função de receber e processar todas as amostras de sangue procedentes de toda hemorrede do estado, fortalecendo a segurança e melhorando a qualidade do trabalho realizado.
- ✓ Continuidade do processo de certificação ISO 9001:2015 do Hemocentro, que se encontra em fase de preparo para pré-certificação e certificação.
- ✓ Treinamento de farmacêutico/biomédico das Agências Transfusionais dos hospitais de Recife, na área de Imunohematologia, no laboratório do Hemocentro Coordenador sob a supervisão dos farmacêutico-biomédicos, totalizando 04 enfermeiros e 01 famacêutico treinados.
- ✓ Treinamento técnico para a equipe da AT do Hospital UNIMED Petrolina;
- ✓ O Hemocentro Regional Caruaru, que desenvolve ações de hemoterapia na 4ª Região de Saúde do Estado, composta por 32 municípios, estabeleceu parceria com a Secretaria de Saúde do município de Santa Cruz do Capibaribe, para realizar campanha para cadastro de doadores de medula óssea, obtendo 1.100 novos cadastros.
- ✓ Abertura de campo de estágio curricular de alunos da graduação de Serviço Social na Hemorrede Pública do Estado de Pernambuco, Petrolina, Ouricuri, Serra Talhada, Garanhuns e Caruaru.
- ✓ Retirada de câmara fria obsoleta, localizada na área de fracionamento do sangue do Hemocentro Recife. O local foi adequado para instalação de cabine de fluxo laminar;

Projeto Educar para a Doação de Sangue

Ele tem como a finalidade 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 aconteceram dentro das escolas da rede pública estadual de Pernambuco, atendendo prioritariamente turmas do primeiro e segundo ano de ensino médio. Atuando junto à direção, professores, alunos e todo corpo escolar.

A temática desenvolvida contempla o processo da doação de sangue e sua importância para saúde pública da população pernambucana. As ações foram realizadas em 03 etapas e envolveram reuniões, palestras e exposições dialogadas, executadas por Assistentes Sociais da Captação de Doadores de Sangue do Hemocentro Recife.

Quadro 16

Atividades desenvolvidas em 2019		
Reunião com Direção	**Treinamento de Professores**	**Exposição Dialogada alunos**
32 Escolas	17 Escolas	18 Escolas
Em média 03 funcionários participantes por escola	Em média 11 professores por escola	Em média 26 alunos por turma

Fonte: Supervisão de Captação de Doadores – Hemocentro Recife

Quadro 17

Escolas Trabalhadas em 2019	
Escola	Município e/ou Bairro
Escola Erundina Negreiros de Araújo	Córrego do Genipapo
Erem Costa Azevedo	Olinda
Erem Áurea de Moura Cavalcanti	Olinda
Erem Capitão Luiz Reis	Alto da Bondade Olinda
Erem Marília Emília Romeiro Estelita	Ouro Preto Olinda
Erem Ernesto Silva	Rio Doce Olinda
Erem Padre Francisco Carneiro	Olinda
Erem Professor Jordão Emerenciano	Ibura
Erem Desembargador Antônio Silva Guimarães	Cabo de Santo Agostinho
Erem Eurídice Cadaval	Centro
Escola Brasilino José de Carvalho	Cruz de Rebouças
Erem Diário de Pernambuco	Cidade Universitária
Escola Doutor Francisco Pessoa de Queiroz	Dois Unidos
Erem Padre Nércio Rodrigues	Linha do Tiro
Escola Professor Leal de Barros	Engenho do Meio
Erem Professor Carlos Frederico do Rêgo Maciel	Timbi
Erem Deputado Oscar Carneiro	Vila da Fabrica
Escola Professor Carneiro Leão	Centro
Erem Martins Júnior	Torre
Erem Paulista	Vila Torres Galvão
Erem Aníbal Fernandes	Santo amaro
Erem Luiz Rodolfa de Araújo Júnior	Caetés 1
Erem Jordão Pessoa Guerra	Centro
Escola Estadual Lagoa Encantada	Cohab
Erem Alberto Augusto de Morais Pradines	Pilar
Núcleo Educacional Machado de Assis	Cruz de Rebouças
Escola Frei Caneca	Centro
Erem Guedes Alcoforado	Varadouro
Escola Presidente Humberto Castello Branco	Tejipió
Erem Professor Cândido Duarte	Apipucos
Erem Álvaro Lins	Nova Descoberta
Erem de Olinda	São bento Olinda

Fonte: Supervisão de Captação de Doadores – Hemocentro Recife

Redome

É um programa que consiste em sensibilizar as pessoas para tornarem-se possíveis doadoras voluntárias de medula óssea. Ao aceitarem participar do programa, elas terão seu perfil genético identificado, compondo um banco de futuros doadores de medula óssea. Este é um programa internacional que potencializa a identificação de doadores, atendendo assim à demanda de pacientes que necessitam de transplante.

Quadro 18

Cadastro de Doadores de Medula Óssea			
Cadastros	Hemocentro Coordenador	Unidades Hemoterápicas	Total
2019	6.851	4.359	11.210
2018	6.824	2.953	9.777

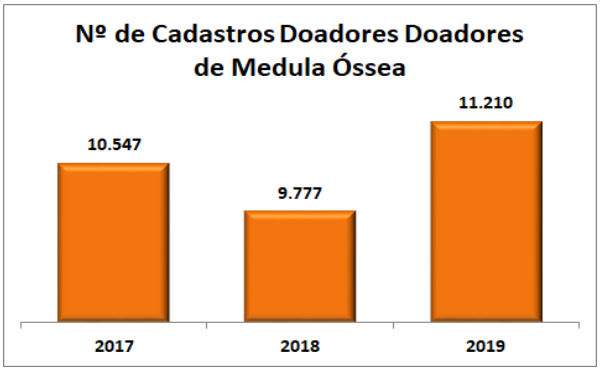
Fonte: Secretaria do Doador

Quadro 19

AÇÕES DO HEMOCENTRO COORDENADOR EM RELAÇÃO AO CADASTRO DE DOADORES DE MEDULA		
AÇÕES	2018	2019
CONVOCAÇÃO/ DEMANDA ESPONTÂNEA	5.179	5.376
GRUPOS MOTIVADOS	-	297
CAMPANHAS EXTERNAS	1.645	1.178
TOTAL	**6.824**	**6.851**

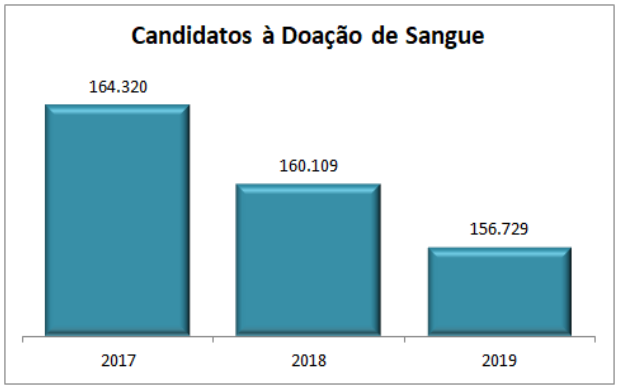
Fonte: Secretaria do Doador

Gráfico 11



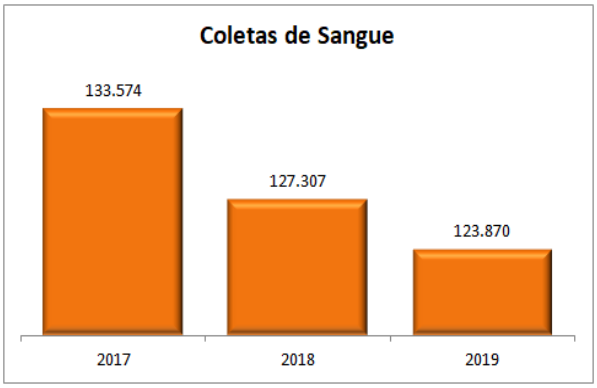
Fonte: Secretaria do Doador

Gráfico 12



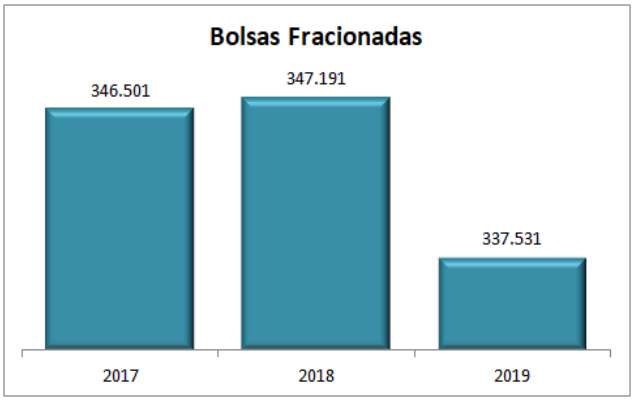
Fonte: Hemoprod

Gráfico 13



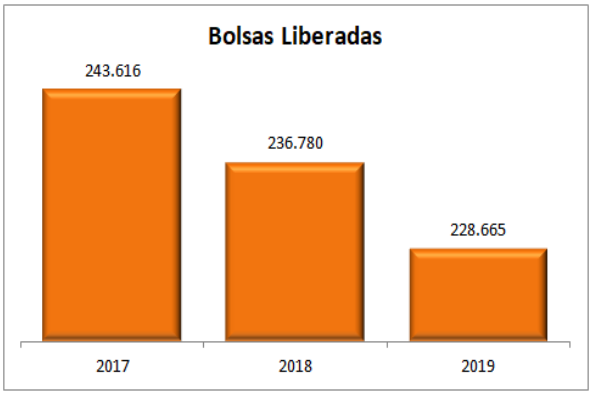
Fonte: Hemoprod

Gráfico 14



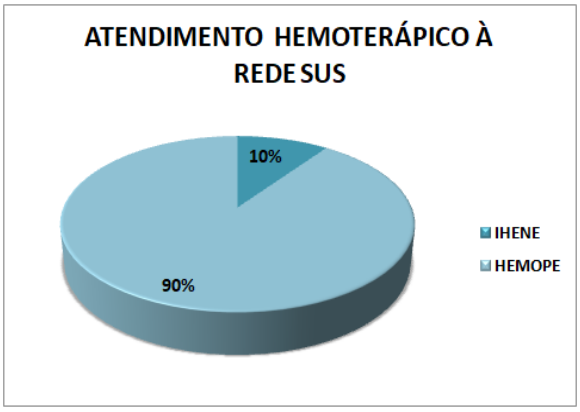
Fonte: Hemoprod

Gráfico 15



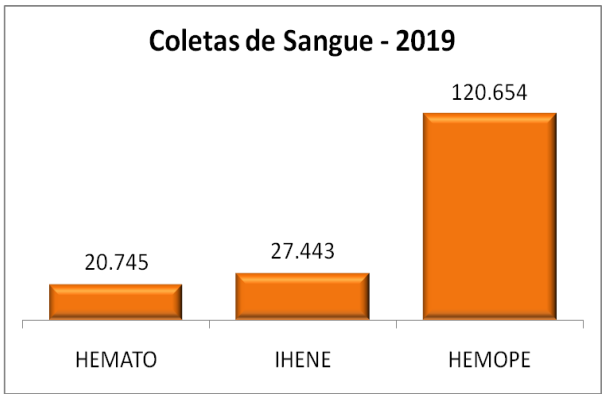
Fonte: Hemoprod

Gráfico 16



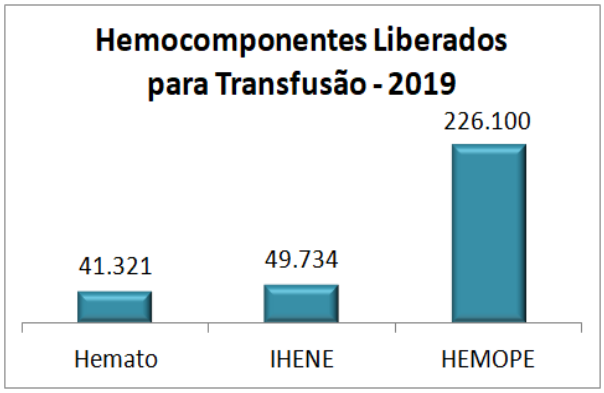
Fonte: Hemoprod

Gráfico 17



Fonte: Hemoprod

Gráfico 18

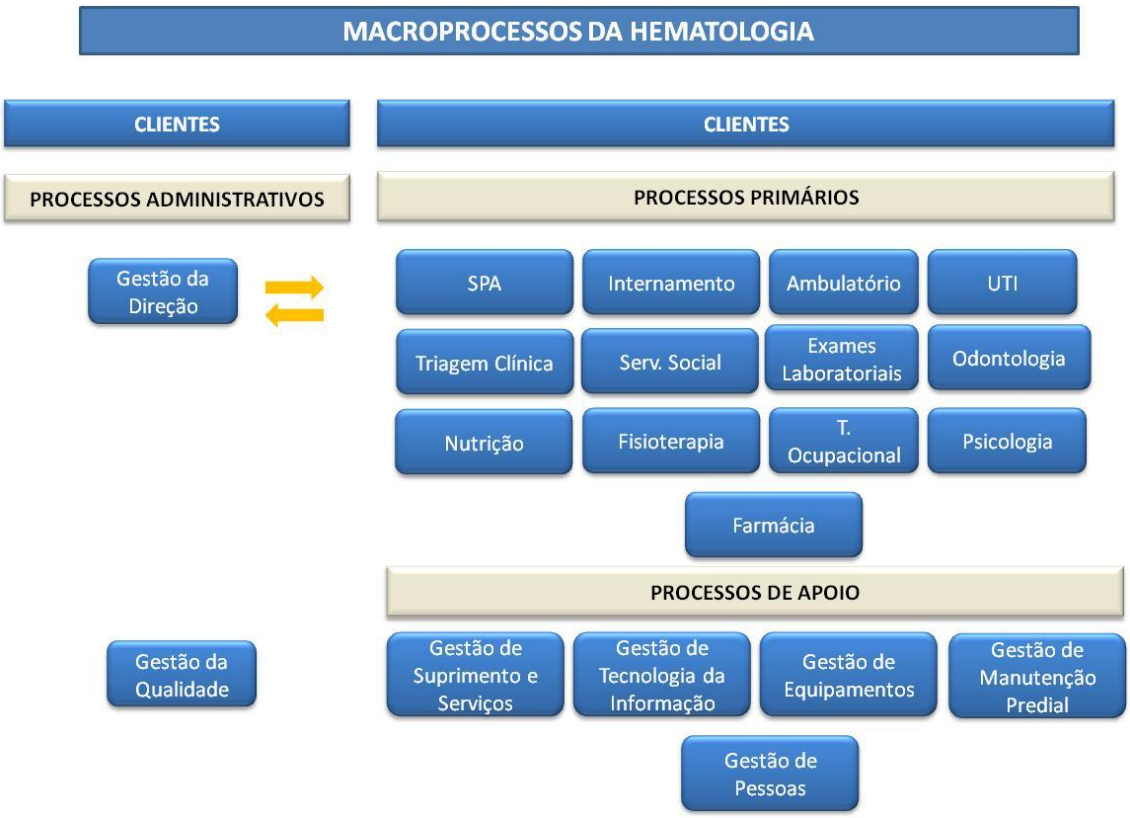


Fonte: Hemoprod

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 61 leitos e 09 laboratórios especializados. Os principais processos são aqueles diretamente ligados à assistência ao paciente *(ver quadro 21)*

Quadro 21 – Macro processo da Hematologia

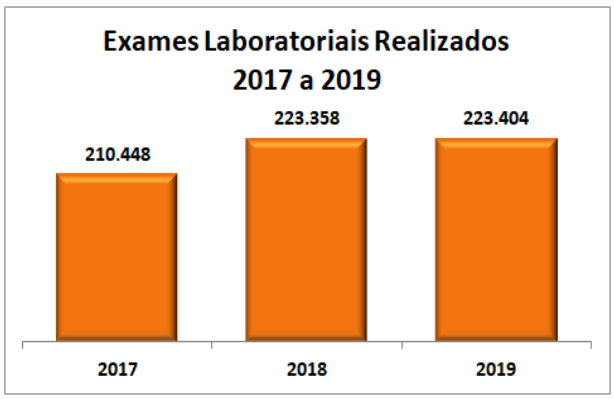


Fonte: Diretoria de Hematologia

Principais ações Realizadas

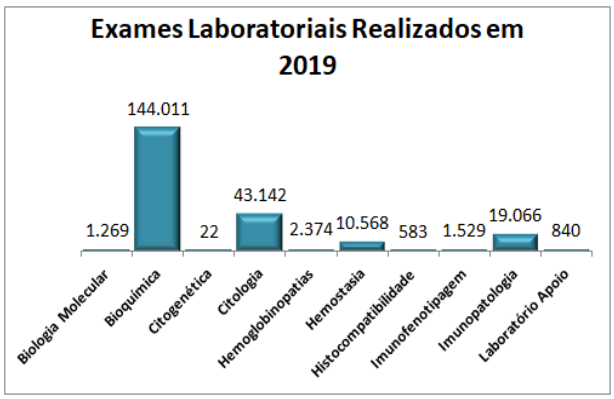
- ✓ Definição de enfermeira e Técnico de Enfermagem para coordenação do grupo de hemoglobinopatias;
- ✓ Farmacêuticos para os plantões noturnos com liberação da Apevisa;
- ✓ Início das atividades da Comissão de Cuidados Paliativos;
- ✓ Ad3quação do espaço físico da UTI - para alimentação;
- ✓ Farmacêutico para o Almoxarifado;
- ✓ Organização dos fluxos para solicitação para MMH pelos setores:
- ✓ Devolução de medicamentos pela enfermagem através do sistema MV e liberação de medicamentos pelo farmacêutico através do sistema MV;
- ✓ Prescrição médica eletrônica visualizada pela Farmácia;
- ✓ Mudança da técnica do PCR automatizada - laboratório de bioquímica;
- ✓ Ampliação do nível de faturamento de AIH;
- ✓ Conscientização dos profissionais quanto à importância do faturamento, tanto de AIH quanto APAC, através de orientações presenciais e disponibilização de tabelas do SIGTAP;
- ✓ Criação da Central de Abastecimento Famacêutico;
- ✓ Instituída a Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- ✓ Disponibilização e controle de antimicrobiano;
- ✓ Implantação de rastreabilidade da dispensa de medicamentos, através de etiquetagem e leitura por código de barras;
- ✓ Ampliação de dois leitos para doenças hematológicas benignas;
- ✓ Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente;
- ✓ Recomposição da equipe do Serviço de Pronto-atendimento Pediátrico

Gráfico 19



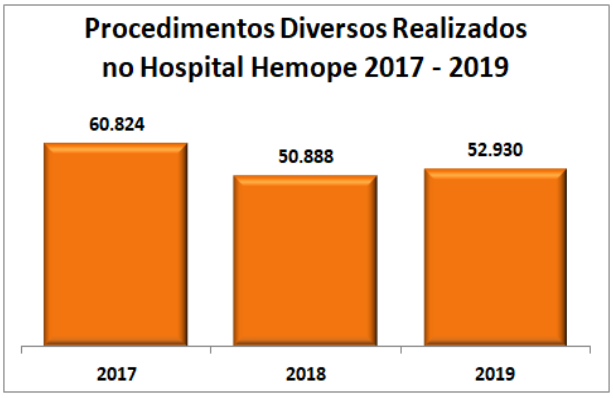
Fonte: Sistema MV

Gráfico 20



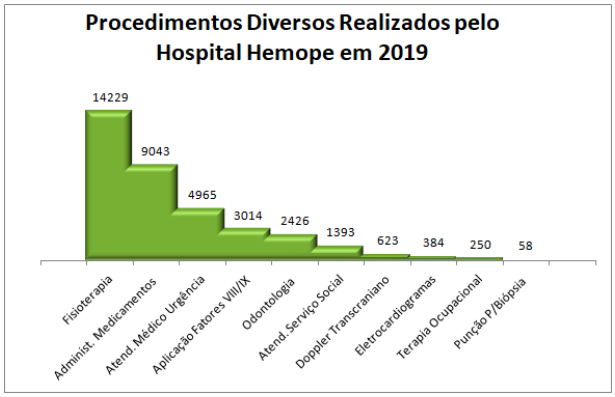
Fonte: Sistema MV

Gráfico 21



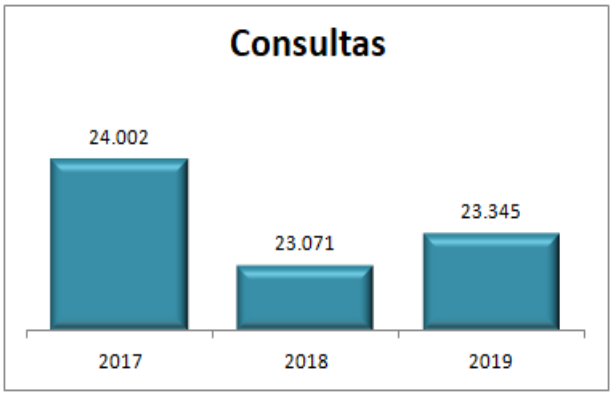
Fonte: Sistema MV

Gráfico 22



Fonte: Sistema MV

Gráfico 23



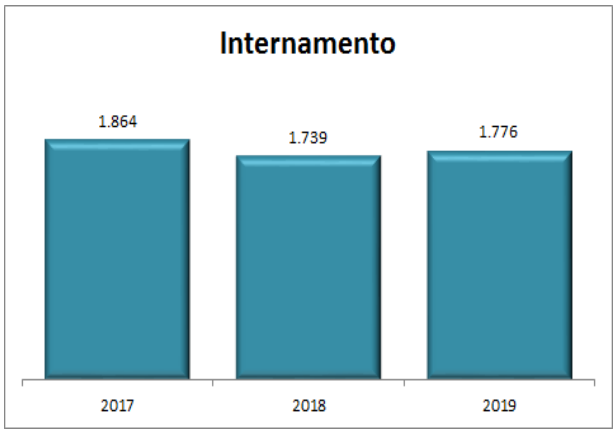
Fonte: Sistema MV

Gráfico 24



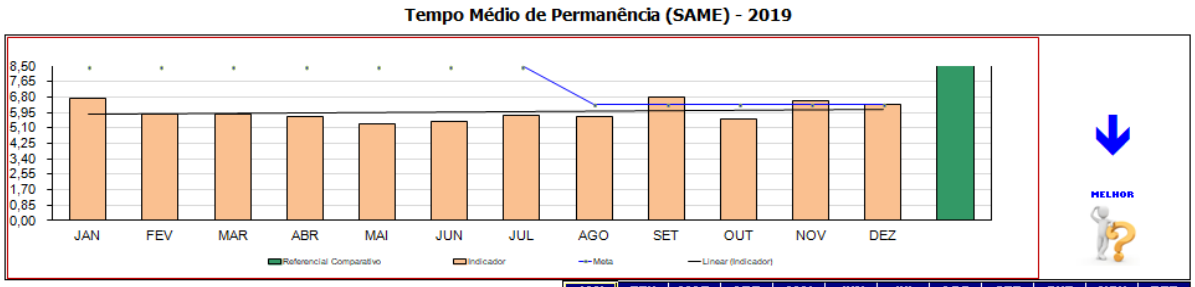
Fonte: Sistema MV

Gráfico 25



Fonte: Sistema MV

Gráfico 26



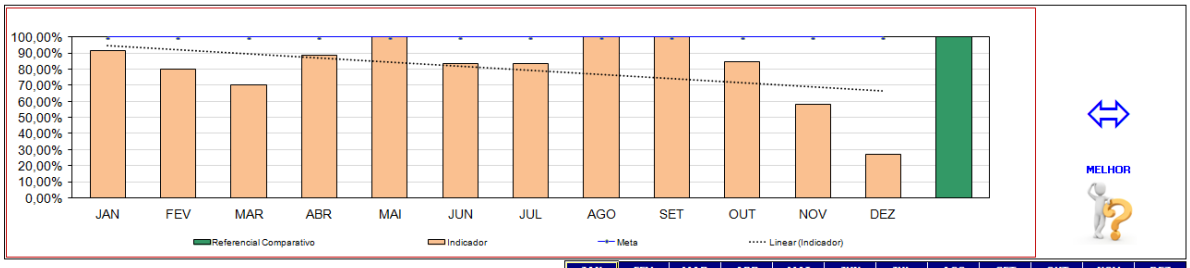
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº. de paciente-dia durante determinado período	1.443	1.568	1.271	1.506	1.500	1.383	1.493	1.453	1.731	1.766	1.610	1.555
Nº. de pacientes saídos no mesmo período	214	268	216	264	282	253	258	253	255	318	244	243
Tempo Médio de Permanência (SAME) -> (5,99)	6,7	5,9	5,9	5,7	5,3	5,5	5,8	5,7	6,8	5,6	6,6	6,4
META	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4
Referencial Comparativo	8,5											
2019												

Fórmula	Responsável
Nº. de paciente-dia durante determinado período / Nº. de pacientes saídos no mesmo período	FERNANDA MOURA

*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE — Excel 2007 (12.0)

Fonte: Sistema MV

Gráfico 27



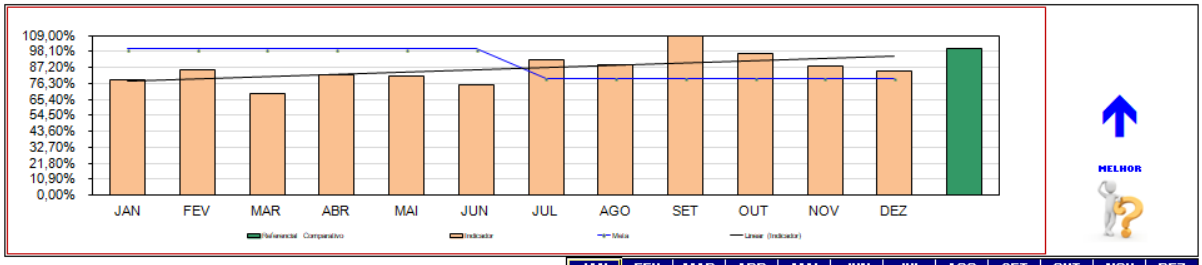
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº de pacientes iniciado o tratamento até 60 dias após o diagnóstico	11	4	7	8	3	5	5	6	1	11	7	3
Total de pacientes diagnosticados	12	5	10	9	3	6	6	6	1	13	12	11
Taxa de Início do Tratamento dos Pacientes Onco-hematológicos	91,7%	80,0%	70,0%	88,9%	100,0%	83,3%	83,3%	100,0%	100,0%	84,6%	58,3%	27,3%
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%											
2019												

Fórmula	Responsável
Nº de pacientes iniciado o tratamento até 60 dias após o diagnóstico / Total de pacientes diagnosticados	Consultor MV

*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE — Excel 2007 (12.0)

Fonte: Sistema MV

Gráfico 28



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nº de pacientes/dia x 100	1.443	1.568	1.271	1.506	1.491	1.383	1.696	1.629	1.992	1.765	1.610	1.555
Nº de leitos x 30	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) => (86,11%)	78,9%	85,7%	69,5%	82,3%	81,5%	75,6%	92,7%	89,0%	108,9%	96,4%	88,0%	85,0%
META	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%	80,0%
Referencial Comparativo	100,0%											
2019												

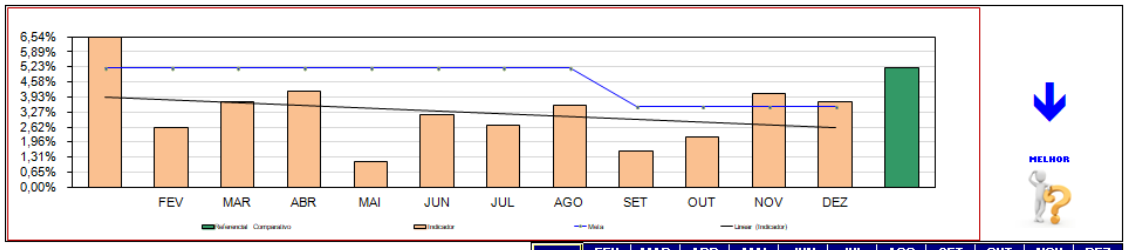
Fórmula	Responsável
Nº de pacientes/dia x 100 / Nº de leitos x 30	Fernanda Moura

*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE — Excel 2007 (12.0)

Fonte: Sistema MV

Gráfico 29

Taxa de Mortalidade Hospitalar (SAME) - 2019



	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Qtd de óbitos em determinado período X100	14	7	8	11	3	8	7	9	4	7	10	9
Qtd de saídas no mesmo período	214	268	216	264	267	253	258	253	255	318	244	243
Taxa de Mortalidade Hospitalar (SAME) => (3,26%)	6,54%	2,61%	3,70%	4,17%	1,12%	3,16%	2,71%	3,56%	1,57%	2,20%	4,10%	3,70%
META	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	5,2%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%
Referencial Comparativo	5,2%											
2019												
Fórmula										Responsável		
Qtd de óbitos em determinado período X100 / Qtd de saídas no mesmo período										Fernanda Moura		

*Unidade de Conhecimento Estratégico - UCE

Excel 2007 (12.0)

Fonte: Sistema MV

ENSINO E PESQUISA

A missão da Chefia de Ensino e Pesquisa é prestar assessoramento às diretorias, supervisores e orientadores em relação ao planejamento e execução 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 científica de servidores, clientes externos e estudantes de graduação e pós-graduação; Assessorar as coordenações dos programas de residências médica e multiprofissionais 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

As aulas práticas da disciplina de Hematologia do curso de Ciências Médicas da UPE são ministradas no Hemope. Além disso, o Hemope disponibiliza campo para estágio curricular nas seguintes áreas:

- ✓ Fisioterapia, enfermagem, farmácia, biomedicina;
- ✓ Serviço social hospitalar/captação de doador de sangue;
- ✓ Terapia ocupacional, odontologia e medicina.

Além disso a Chefia de Ensino coordena o Programa de Residência nas áreas de medicina, enfermagem e farmácia

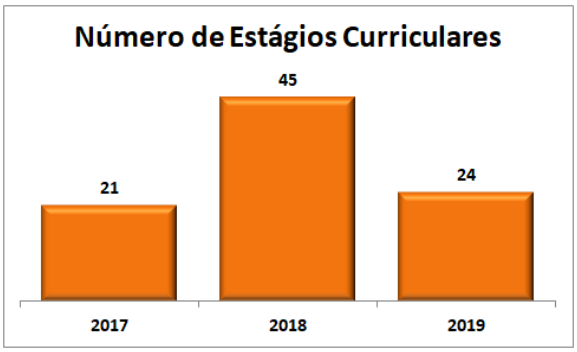
Estágios Curriculares

Quadro 22

Vagas de Estágios Curriculares Preenchidas em 2019	
Cursos	**Alunos**
Biomedicina	13
Farmácia	03
Odontologia	01
Enfermagem	07
Total	**24**

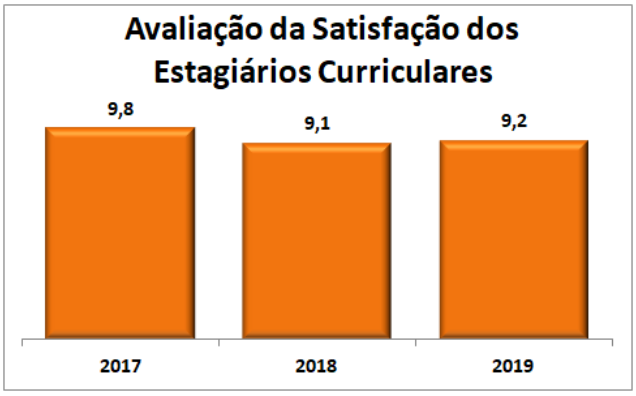
Fonte: CEP

Gráfico 30



Fonte: CEP

Gráfico 31

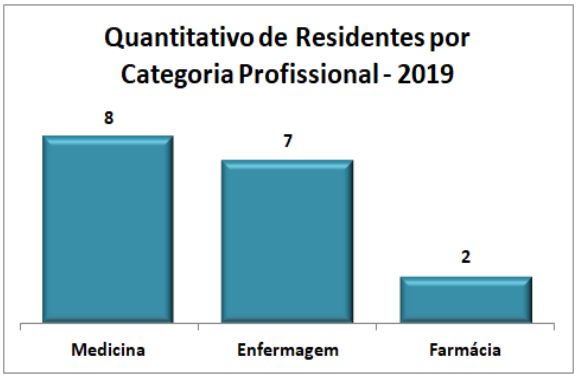


Fonte: CEP

Programas de Ensino – Pós-Graduação

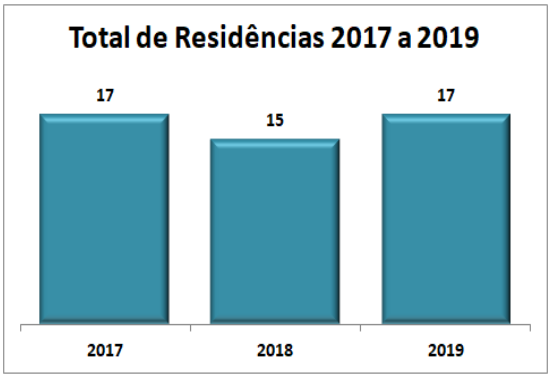
Em 2019, o quantitativo de residentes estava assim distribuído:

Gráfico 32



Fonte: CEP

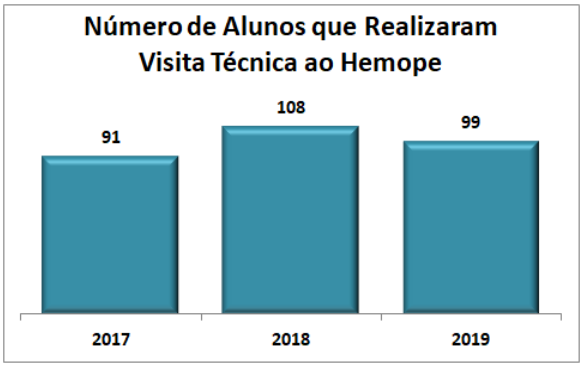
Gráfico 33



Fonte: CEP

Visando cumprir com a missão institucional do Hemope, a Chefia de Ensino e Pesquisa promove cursos, treinamentos e eventos, a fim de contribuir com a capacitação de profissionais que desenvolvem suas atividades em instituições públicas na área de saúde .

Gráfico 34



Fonte: CEP

Gráfico 35



Fonte: CEP

Gráfico 36



Fonte: CEP

Projetos e Produção Científica 2019

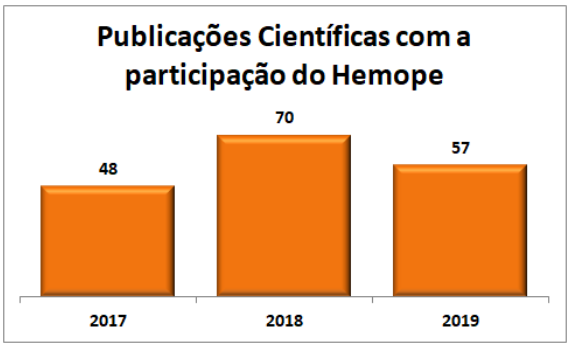
Os profissionais do Hemope desenvolvem pesquisas científicas nas áreas de atuação da instituição. As pesquisas também podem ser realizadas por profissionais de outras instituições, uma vez que no Hemope se concentra uma grande fonte de pesquisa de pesquisa nas áreas de hematologia e hemoterapia. As pesquisas resultam em publicações nacionais e internacionais, assim como em apresentação de trabalhos científicos em congressos.

Quadro 23 – Projetos e Produção Científica

Projetos recebidos	**29**
Publicações:	
Revistas internacionais	7
Antecipada (AHEAD OF PRINT)	7
Anais de congressos	36
Trabalhos de conclusão de curso:	
Monografias – término das residências	7
Dissertação de mestrado	1

Fonte: CEP

Gráfico 37



Fonte: CEP

ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

A Diretoria Administrativa e Financeira, diretamente subordinada à Presidência, compete desenvolver atividades administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial e contábil, bem como aquisição de bens e insumos.

Coordenadoria de Finanças

À Coordenadoria Financeira, diretamente subordinada à Diretoria de Administração e Finanças, compete planejar, executar, coordenar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes às finanças e relacionamento com o mercado de saúde necessário ao funcionamento da Fundação HEMOPE.

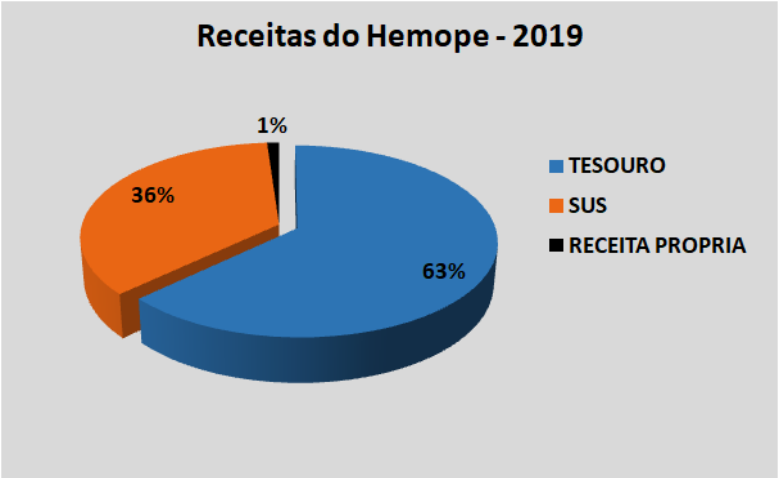
A receita da Fundação Hemope é proveniente de três fontes, são elas: Tesouro Estado, SUS e receita própria, conforme gráfico abaixo.

Quadro 24

Receitas da Fundação Hemope - 2017 - 2019			
	2017	2018	2019
Folha de pagamento - Tesouro	30.609.945	32.345.215	33.991.840
FUNAFIN - Patronal - Tesouro	7.547.875	7.482.619	7.816.411
Plantão extra - Tesouro	4.463.800	4.463.800	4.463.800
Custeio - Tesouro	12.065.861	13.650.000	18.549.939
Receita SUS	37.498.298	38.151.951	36.764.063
Receita FAEC	3.676.282	415.295	-
Receita própria	1.244.817	964.545	1.139.947
	R$ 97.106.879,46	**R$ 97.473.424,14**	**R$ 102.726.000,46**

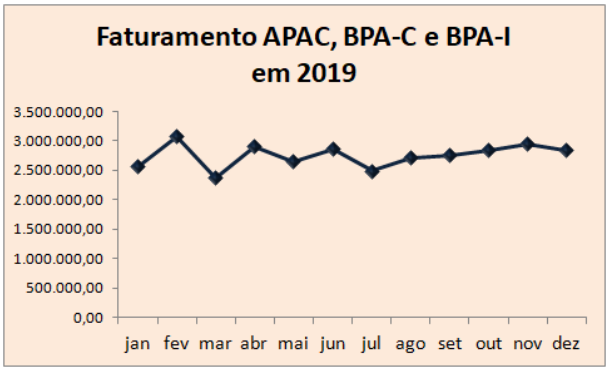
Fonte: DAF

Gráfico 38



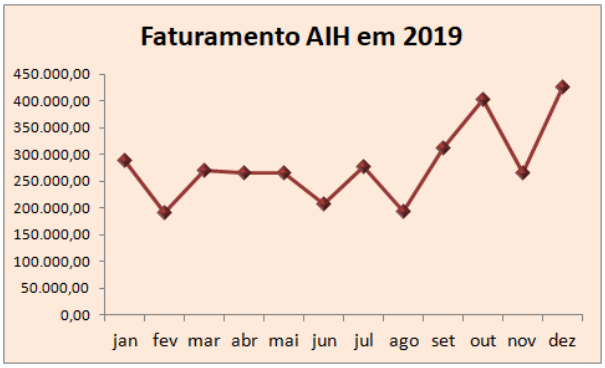
Fonte: DAF

Gráfico 39



Fonte: URMS

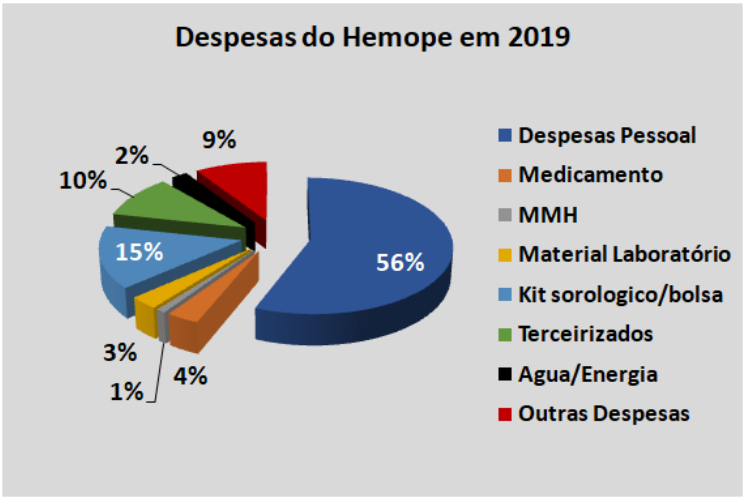
Gráfico 40



Fonte: URMS

Estes recursos são gastos com todos os materiais e serviços necessários para manter a Fundação Hemope em funcionamento. As despesas estão classificadas conforme gráfico abaixo.

Gráfico 41



Fonte: DAF

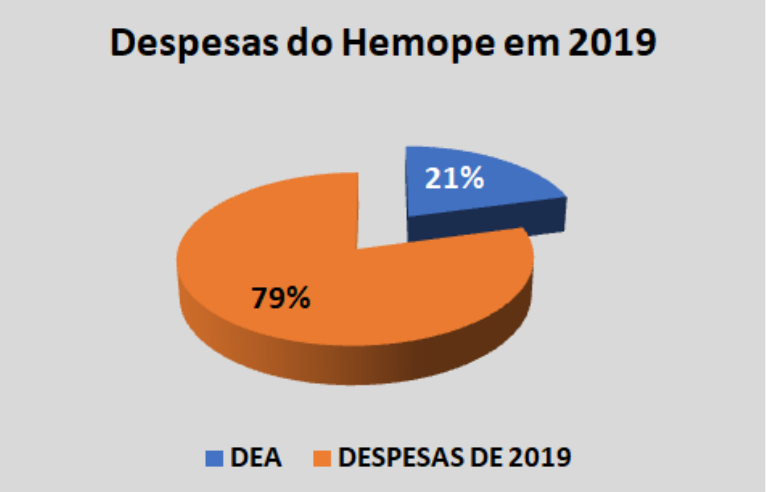
O Hemope, durante o ano de 2019, enfrentou problemas de desabastecimento nas áreas de HEMOTERAPIA e HEMATOLOGIA, e vários são os motivos. O principal deles é o Déficit Financeiro, onde a estimativa das receitas recebidas mensalmente pela FUNDAÇÃO HEMOPE, do Ministério da Saúde e do Governo Estadual de PE totalizam R$ 7.579.797,14 e a estimativa das despesas mensais totalizam R$ 8.615.071,10, ocasionando um DÉFICT mensal de R$ 1.035.273,95.

Quadro 25

Classificação da Dívida em 2019	
CLASSIFICAÇÃO	**VALOR R$**
RESTOS A PAGAR PROCESSADOS (29%)	R$ 6.801.179,11
DESPESAS DE EXERCICIOS ANTERIORES (71%)	R$ 16.647.512,04
TOTAL (1)	**R$ 23.448.691,15**
DISPONIBILIDADE FINANCEIRA (2)	**R$ 4.352.981,83**
TOTAL DA DÍVIDA (1-2)	**19.095.709,32**

Fonte: DAF

Gráfico 42



Fonte: DAF

Outra fonte de recurso são os convênios firmados com o Ministério da Saúde e as emendas parlamentares, destinados exclusivamente para aquisição de equipamentos, realização de reforma e construção, além da contratação de consultoria especializada. Na tabela abaixo é possível verificar os recursos de convênio obtidos e sua execução.

Quadro 26 - Recursos de Convênio de 2013 a 2019

TOTAL DE RECURSOS ACUMULADOS	TOTAL EXECUTADO ACUMULADO	% DE EXECUÇÃO
R$ 6.750.804,89	R$ 2.784.392,40	41,25%

Fonte: DAF

Gerência Administrativa

A Gerência Administrativa, diretamente subordinada à Diretoria Administrativa e Financeira, compete planejar, executar, coordenar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes à Engenharia Clínica, Suprimentos e Abastecimento, Manutenção e Logística, bem como controle, manejo e procedimentos referentes aos resíduos sólidos produzidos pela Fundação HEMOPE.

Em 2019, a Fundação Hemope adotou práticas de gestão de suprimentos, como inspeção de materiais/insumos críticos durante o recebimento e avaliação e qualificação de fornecedores, que contribuíram com a melhoria dos processos e do produto final.

Manutenção Geral - Principais Ações Realizadas em 2019

- ✓ Instalação do gerador do almoxarifado;
- ✓ Recarga de todos os extintores da Hemorrede, totalizando 145 unidades;
- ✓ Manutenção corretiva do sistema elétrico e hidrossanitário dos Hemocentros de Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada, Salgueiro e das Agências Transfusionais de Limoeiro e Palmares;
- ✓ Adequação espaço físico e pintura da área Fracionamento;
- ✓ Pintura da área de Ensino e Pesquisa;
- ✓ Recuperação de 16 cadeiras dos doadores;
- ✓ Pintura do corredor da produção, Recepção bloco A/B, Coleta, Recepção e Captação ;
- ✓ Substituição piso corredor da produção;
- ✓ Reforma de sala para a equipe da Tecsaúde;
- ✓ Reforma da sala da Coordenação de Ações Estratégicas;
- ✓ Adequações para implantação das salas da Unidade de Gestão da Qualidade, Comitê de Ética, biblioteca e repouso residentes;
- ✓ Adequação sala da Supervisão de Expedição;
- ✓ Substituição do piso da sala dos freezers;
- ✓ Reforço na fixação blindex nas áreas da coleta, recepção, captação e expedição;

Resíduo de Saúde

Quadro 27

Custo da Coleta e Tratamento - 2019		
Hospital e Hemocentro Recife	Hemocentros do Interior	Total
R$ 324.647,00	R$ 100.295,00	R$ 424.978,00

Fonte: Resíduo de Saúde

Supervisão de Engenharia

Quadro 28

Projetos de Layout e Estudos Solicitados - 2019		
Em Andamento	Atendidos	Total
14	27	41

Fonte: Resíduo de Saúde

Supervisão de Engenharia Clínica

Quadro 29

Manutenções Realizadas - 2019		
	Abertas	Concluídas/ Realizadas
Manutenção Corretiva	1.232	1.223
Manutenção Preventiva	-	98,90%

Fonte: Resíduo de Saúde