

Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015/2016



APRESENTAÇÃO

Este é a apresentação dos resultados obtidos por nós, ao longo de 2016. Alguns objetivos foram alcançados, outros não; algumas coisas dependiam de nós, outras não; alguns resultados eram esperados, outros não.

O fato é que o que vamos apresentar é a soma do esforço de todos aqueles que se dedicaram ao trabalho para superar as dificuldades impostas em 2016.....

*Yeda Maia de Albuquerque
Presidente*



LIDERANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ao longo desses dois anos, a Presidência vem dirigindo a Fundação Hemope fundamentada em valores como a ética, a responsabilidade, a transparência e a eficiência. Diante de um cenário insatisfatório, no que se refere à economia nacional, fomentar a aproximação de todos os interessados do Hemope vem sendo estratégia vital para minimizar as consequências de uma crise sem precedente. O fortalecimento da relação com a Secretaria Estadual de Saúde tem conquistado ao Hemope resultados bastante satisfatórios e pertinentes, tais como: criação da Câmara Técnica do Sangue; incremento do repasse de custeio (ver figura 15), nomeações do Concurso Hemope/2013 e também do Concurso SES, com designação ao Hemope, seleções simplificadas para novos contratos temporários de trabalho, participação do HEMOPE nos eventos da SES e construção do texto para a Política Estadual de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco.

EXERCÍCIO DA LIDERANÇA

A liderança é exercida através de reuniões colegiadas, realizada 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

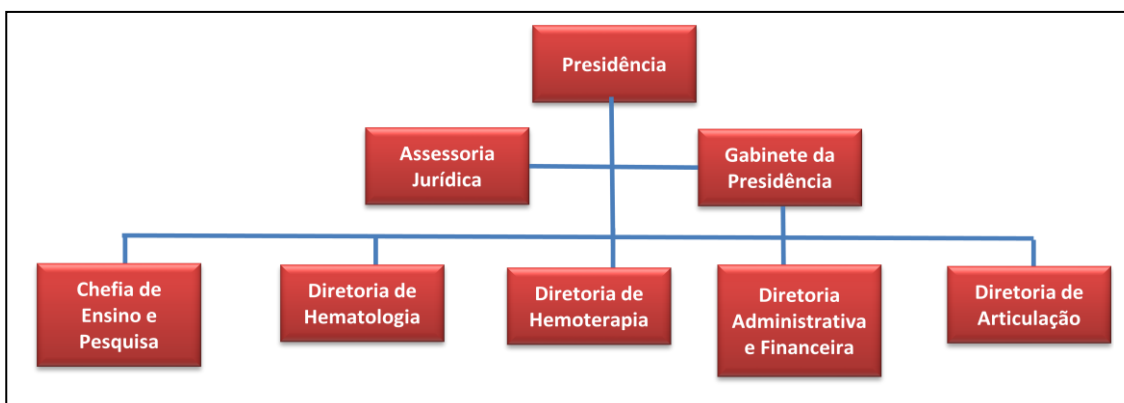
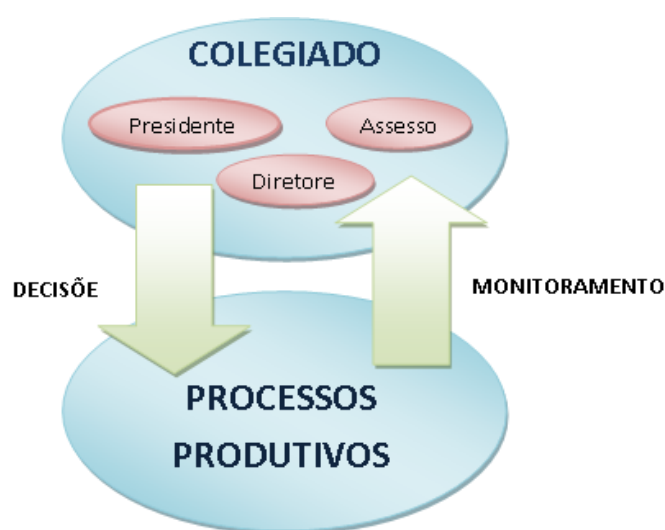


Figura: 02 – Diagrama de Monitoramento



Fonte: CAE

ANÁLISE DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

O desempenho da organização é analisado nas reuniões de análise crítica, onde são apresentados os indicadores estratégicos, bem como metas setoriais (ver Figura 03). Destas reuniões são deliberadas ações para corrigir não conformidades e alcançar as metas. Em 2016 foram realizadas 10 reuniões de análise crítica.

Figura 03 – Indicadores de desempenho

HEMOTERAPIA			
	INDICADOR	FÓRMULA	META
CAPTAÇÃO	Taxa de doação espontânea	$\frac{\text{Nº de doações voluntárias no mês} \times 100}{\text{Nº de doações}}$	55%
	Taxa de doadores femininos	$\frac{\text{Quantidade de doadores femininos no mês} \times 100}{\text{Total de doadores do mês}}$	35%
	Taxa de doadores de Repetição	$\frac{\text{Nº de doadores com mais de 1 doação nos últimos 12 meses} \times 100}{\text{Nº doadores nos últimos 12 meses}}$	135%
COLETA	Taxa de Reação Adversa	$\frac{\text{Nº de doadores coletados com reações adversas no mês} \times 100}{\text{Nº de doadores coletados no mês}}$	3%
	Taxa de Descarte por volume	$\frac{\text{Nº de bolsas coletadas com volume inadequado no mês} \times 100}{\text{Nº de bolsas coletadas no mês}}$	1%
	Taxa de Acidente por punção	$\frac{\text{Nº de doadores com acidente de punção no mês} \times 100}{\text{Nº de doadores no mês}}$	1%
	Taxa de Descarte por baixo fluxo venosos	$\frac{\text{Nº de doadores que apresentaram baixo fluxo venoso no mês} \times 100}{\text{Nº de doadores no mês}}$	1%

IMUNOHEMATOLOGIA	Taxa de Repetição de Tipagem de ABO	$\frac{\text{Nº de repetição de testes de ABO no mês} \times 100}{\text{Nº de testes ABO no mês}}$	3%
	Taxa de Repetição de Tipagem de rH	$\frac{\text{Nº de repetição de testes de rH no mês} \times 100}{\text{Nº de testes rH no mês}}$	2%
	Taxa de Repetição de Pesquisa de Anticorpos Irregulares	$\frac{\text{Nº de repetição de testes P.A.I. no mês} \times 100}{\text{Nº de testes P.A.I. no mês}}$	3%
	Índice de Digitação de Código de Barras	$\frac{\text{Nº de códigos digitados no mês} \times 100}{\text{N de amostras processadas no mês}}$	3%
NAT	Taxa de Reteste por Problemas Técnicos	$\frac{\text{Nº de amostras retestadas por problemas técnicos no mês} \times 100}{\text{Nº de amostras testadas no mês}}$	5%
	Taxa de Reteste por Problemas de Equipamentos	$\frac{\text{Nº de amostras retestadas por problemas de equipamentos no mês} \times 100}{\text{Nº de amostras testadas no mês}}$	5%
SOROLOGIA	Taxa de Retenção Sorológica	$\frac{\text{Nº de doações retidas por sorologia no mês} \times 100}{\text{Nº de doações}}$	5%
CQ Fracionamento	Taxa de conformidade de volume	$\frac{\text{Nº de amostras em conformidade} \times 100}{\text{Nº de amostras}}$	75%
	Taxa de conformidade de Fator VIII	$\frac{\text{Nº de amostras em conformidade} \times 100}{\text{Nº de amostras}}$	80%
CQ SOROLOGIA	Taxa de Conformidade da Avaliação Externa da Qualidade	$\frac{\text{Nº de Parâmetros com } 100\% \times 100}{\text{Nº total de parâmetros}}$	100%
	Taxa de Validação de Lote	$\frac{\text{Nº de Lotes validados antes do uso} \times 100}{\text{Nº total de lotes recebidos}}$	100%
EXPEDIÇÃO	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Privados	$\frac{\text{Nº de hemocomp. Liberados para hospitais privados no mês} \times 100}{\text{Nº de hemocomponentes solicitados pelo hospitais privados no mês}}$	80%
	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Privados SUS	$\frac{\text{Nº de hemocomp. Liberados para hospitais privados SUS no mês} \times 100}{\text{Nº de hemocomponentes solicitados pelo hospitais privados SUS no mês}}$	80%
	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Públicos sem Agência Transfusional	$\frac{\text{Nº de hemocomp. Liberados para hospitais públicos sem AT no mês} \times 100}{\text{Nº de hemocomponentes solicitados pelo hospitais públicos sem AT no mês}}$	80%
	Taxa de Atendimento à Demanda dos Hospitais Públicos com Agência Transfusional	$\frac{\text{Nº de hemocomp. Liberados para hospitais públicos com AT no mês} \times 100}{\text{Nº de hemocomponentes solicitados pelo hospitais públicos com AT no mês}}$	80%

ENGENHARIA CLÍNICA	Taxa de Preventivas Realizadas	$\frac{\text{Total de preventivas realizadas no mês de referência} \times 100}{\text{Total de preventivas planejadas para o mês de referência}}$	80%
	Taxa de Corretivas Realizadas	$\frac{\text{Total de corretivas realizadas no mês de referência} \times 100}{\text{Total de corretivas abertas no mês de referência}}$	80%
RESÍDUO	Taxa de Resíduos Gerados do Grupo A e E	$\frac{\text{Peso de resíduos gerados dos grupos A + E no mês} \times 100}{\text{Peso de resíduos gerados do grupo D no mês}}$	1,00%
	Taxa de Efetividade na Segregação de Resíduos	$\frac{\text{Nº de setores que segregaram corretamente no mês} \times 100\%}{\text{Nº de setores avaliados no mês}}$	75%
	Taxa de Acidentes de Trabalho no Manejo de Resíduos	$\frac{\text{Nº de acidentes relacionados com resíduo no mês} \times 100}{\text{total de acidentes de trabalho no mês}}$	0%

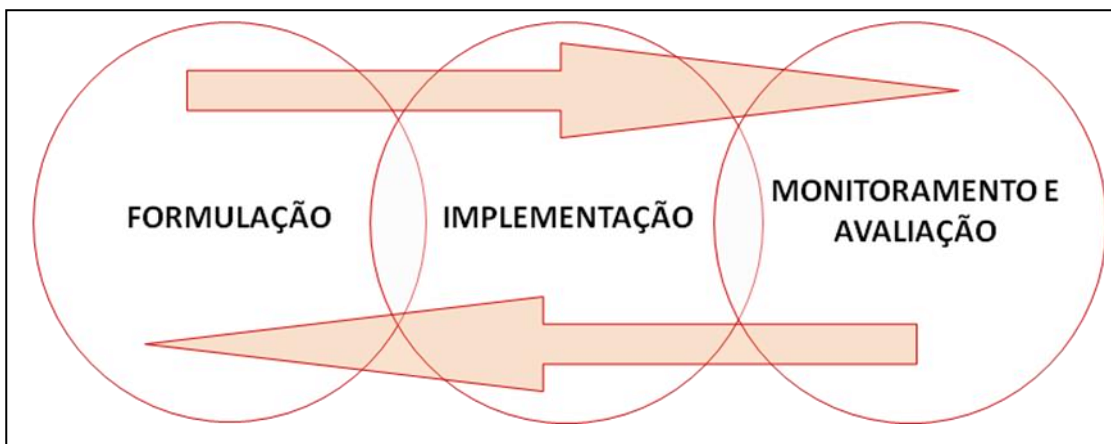


Estratégias e Planos

FORMULAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS

O ciclo de formulação das estratégias da Fundação Hemope foi realizado em 3 etapas, conforme a figura 04.

Figura 04 – ciclos do planejamento estratégico



A primeira etapa consistiu na formulação das estratégias, após análise de cenário, ver. A missão do Hemope se realiza através da prestação de dois serviços, distintos, com metas distintas e realidade divergente. O plano estratégico, então, foi constituído por dois mapas estratégicos, referentes à Hematologia e a Hemoterapia, figura 05 e figura 06.

Figura 05 – Mapa estratégico Hematologia

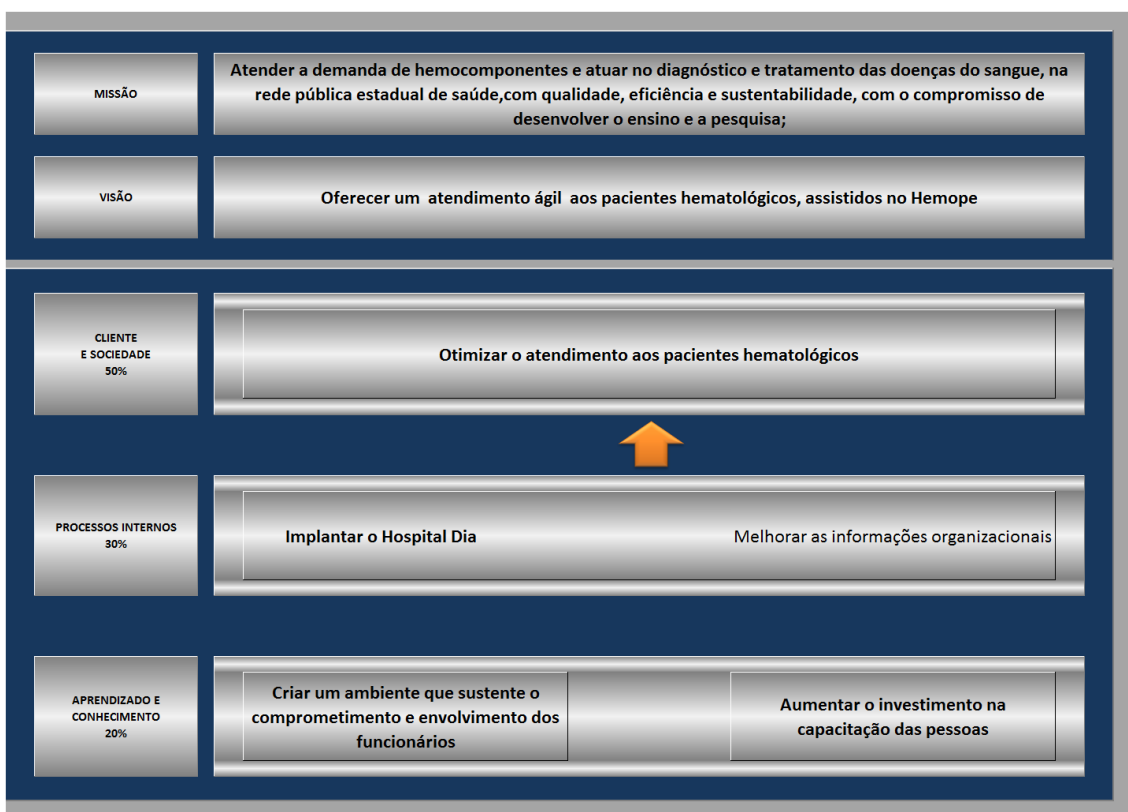
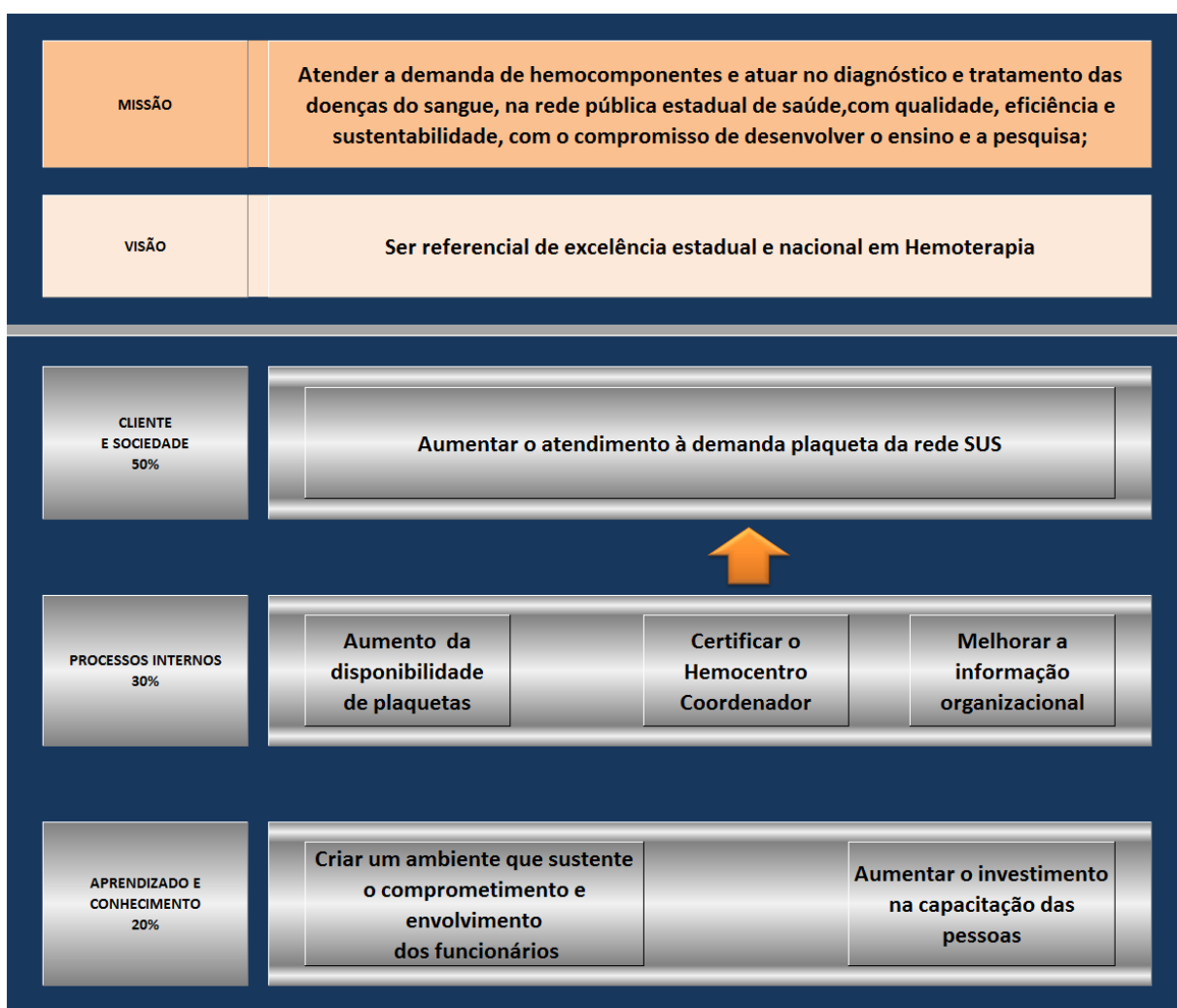


Figura 06 – Mapa estratégico Hemoterapia



O plano tem o ciclo de 04 anos, de 2016 a 2019.

Resultado em 2016

Hematologia

1- Implantar Hospital-Dia

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

Hemoterapia

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

Referente ao aumento do atendimento à demanda de plaquetas da rede SUS, em 2016 a meta era aumentar em 3% a oferta no Hemocentro Coordenador, em relação a 2015, o que significaria a liberação de 67.200 unidades de plaquetas dispensadas. Porém, só

foram liberadas 60.115 unidades (Ver gráfico 1). Isto se deu devido a problemas com a exportação de bolsas triplas vivenciadas pelo fornecedor, levando o Hemope a utilizar um maior número de bolsas duplas no processo de produção de hemocomponentes, o que inviabilizou a produção de plaquetas. De janeiro a julho de 2016 houve um acréscimo de 1.539% de utilização de bolsa dupla para produção de hemocomponentes.

Figura 7 – Quantidade de bolsas duplas utilizadas na produção de hemocomponentes

Janeiro	125
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maiο	391
Junho	1.423
Julho	2.049

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

Quanto a esta ação, o início da consultoria se deu em dezembro de 2016, ainda tendo resultado para apresentar.

3- Melhorar as informações Organizacionais

Esta ação estratégica foi contemplada no mapa com o objetivo de dá 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 1).



Cliente e Sociedade

CLIENTES

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

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 por demanda crítica ao estoque, assim como para liberação de resultado de exames da doação de sangue, classificação sangue e emissão da carteira de doador.
- b) O direcionamento tange aos usuários familiares de pacientes que submeterão a cirurgia eletiva, assim como a demanda espontânea de usuário para cadastramento de doadores de medula óssea.
- c) A convocação dos doadores advém de sorologia alterada por exames reagentes ou inconclusivos para repetição. Nos casos de Lipemia e Hemoglobina S são convocados para orientação. Além da liberação da documentação de encaminhamento dos doadores inaptos junto ao médico.
- d) Ainda cabe a convocação da busca de doadores não aparentados solicitado pelo INCA cadastrados no Redomeweb para realização de coleta de amostras no processo de compatibilidade.

Instituições de Saúde – o Hemope atende 307 instituições de saúde no fornecimento de hemocomponentes, em todo o Estado, sendo 89 na Região Metropolitana do Recife. Ciente de que as unidades de saúde são corresponsáveis pela qualidade do sangue, são realizadas reuniões periódicas com os profissionais que trabalham nas agências transfusionais dos grandes hospitais, tem como objetivo a integração para a melhoria da prática hemoterápica, discussão de casos clínicos da imunohematologia, 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 treinamento para os profissionais de agências transfusionais e bancos de sangue (ver gráfico 22).

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.

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

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. Devido ao advento das arboviroses, em 2016, as campanhas de doação de sangue em municípios caíram. Porém a compensação se deu através das empresas parceiras (ver gráfico 2).

OUVIDORIA

O Hemope mantém um canal aberto com os clientes através da Ouvidoria. Por este canal, os clientes podem registrar suas reclamações, sugestões e elogios e os cidadãos podem solicitar informações referente à Instituição, desde que não tenha caráter sigiloso. As respostas são enviadas para o solicitante e/ou reclamantes, em prazos determinados. (ver gráfico 3 e 4)

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Considerando o princípio da transparência, qualquer cidadão tem acesso às informações institucionais através homepage institucional, exceto as informações sigilosas. Em 2016, o Hemope teve um desempenho bastante satisfatório no que se refere ao desempenho e a qualidade da informação disponibilizada, na avaliação da Secretaria da Controladoria Geral do Estado (Ver gráfico 5).



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 Figura 8 lista os principais sistemas informatizados utilizados pelas diversas áreas do Hemope.

Figura 8 – 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 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 avaliação de desempenho (em implantação)	Controle da avaliação de desempenho dos servidores do Hemope	Gestão de Pessoas	Contratado

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

As necessidade 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 da criação 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 2016 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 em 2016

- ✓ Implantação do pagamento da gratificação do desempenho respeitando a Lei Complementar nº 332/2016, de 22 de junho de 2016, assegurando o pagamento através do sistema SAD RH;
- ✓ Acompanhamento com as áreas da elaboração das metas individuais a serem implantadas para avaliação mensal dos servidores para o recebimento da Gratificação de Desempenho;
- ✓ Conclusão 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/Autáquica Fundacional;
- ✓ Acompanhamento do provimento de vagas em substituição a servidores aposentados, exonerados e falecidos, por meio do concurso vigente;
- ✓ Sob a Gestão da Diretoria de Articulação acompanhamento da atualização das Instruções do Serviço Interno – ISI, assim como estudo da atualização do Organograma da Fundação Hemope;
- ✓ Cadastramento de todos os profissionais que realizam plantões extraordinários, através do **“Sistema de Controle de Plantões Extras”**, desenvolvido pela CAE.
- ✓ Elaboração da Instrução Interna nº 01/2016, que disciplina o processo de controle e programação das férias anuais dos servidores;
- ✓ Elaboração da Portaria nº 075/2016, disciplinando a concessão e distribuição do Cartão Refeição aos servidores à disposição e CTD's em regime de plantão, assim como os ocupantes de cargos comissionados;
- ✓ Parcerias com restaurantes, obtendo descontos especiais aos servidores do Hemope, assim como com a Academia Active;
- ✓ Seleção Simplificada para contratação temporária de 02 advogados, definindo junto a comissão coordenadora e executora o planejamento, etapas, inscrição, elaboração de Edital;
- ✓ Apresentação do Programa de envelhecimento Ativo – Hemope 60+, com ações voltadas à promoção da Saúde e bem estar do servidor.

PROCESSOS

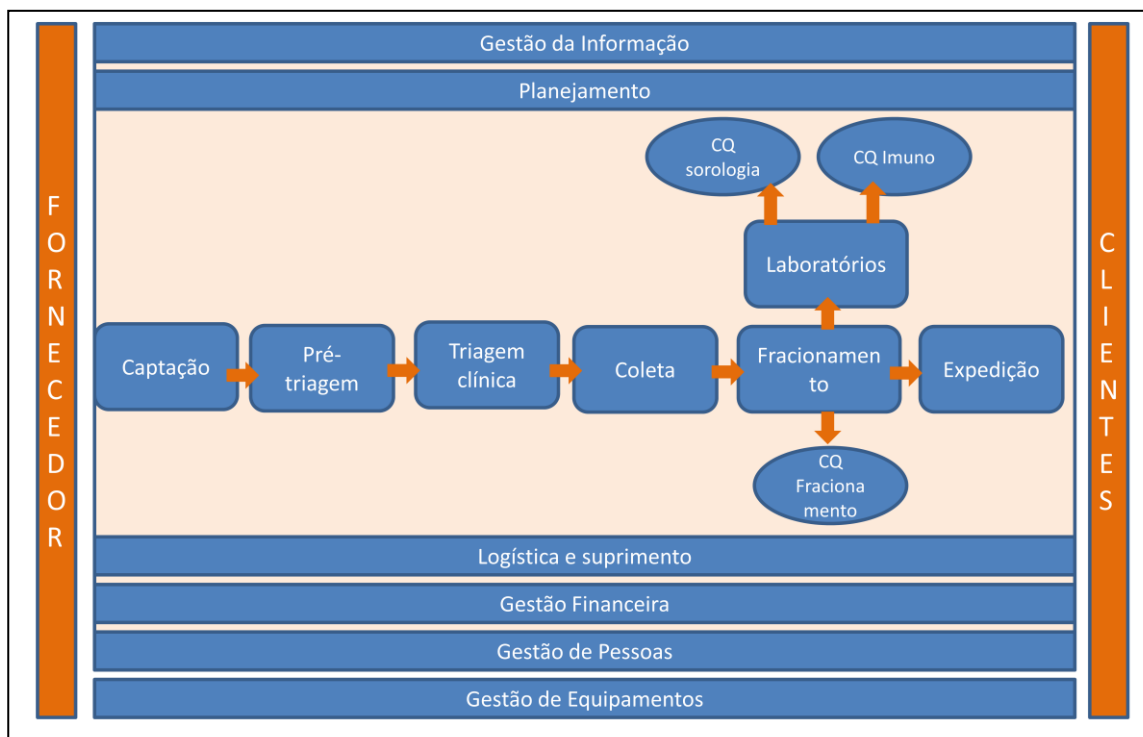
PRINCIPAIS PROCESSOS

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 12)

Figura 12 – 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 Figura 3)

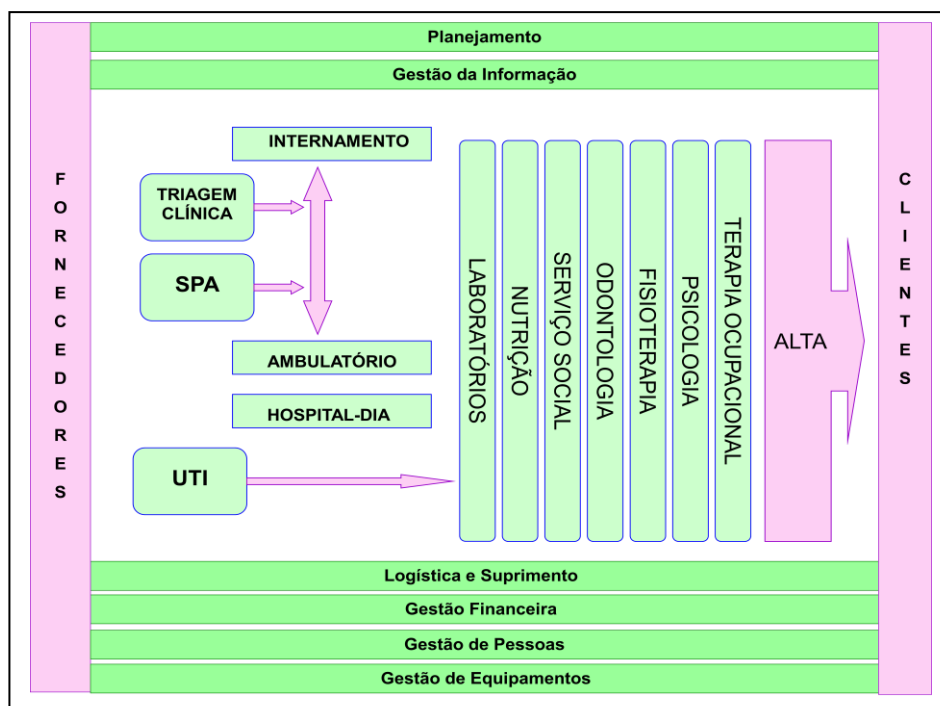
Principais ações realizadas em 2016

- ✓ Incremento no cadastro de doadores voluntários de medula óssea – REDOME, através de campanhas externas em parceria com empresas, universidades e municípios, aumentando o nosso número de doadores cadastrados (ver gráfico 18).
- ✓ Recursos financeiros de emendas parlamentares de deputados federais e estaduais através de projetos, entre eles, aquisição de equipamento para o laboratório de imunohematologia (PK 7300) que possibilitará a centralização dos exames imunohematológicos de toda a hemorrede melhorando a segurança e qualidade do processo e conserto da unidade móvel de coleta de sangue.
- ✓ Manutenção do programa de educação continuada do Hemocentro Coordenador com as Agências Transfusionais dos hospitais públicos, através de reuniões mensais com discussão de vários temas pertinentes a hemoterapia e ações em conjunto para um melhor uso dos hemocomponentes.
- ✓ Participação da diretoria de Hemoterapia no Comitê Técnico de Hematologia e Hemoterapia instituído através de portaria da SES para construção da Política Estadual de 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 13*)

Figura 13 – Mapa de processo da Hematologia



Principais ações realizadas em 2016

Formulação dos protocolos de doenças onco-hematológicas, as quais foram colocadas na homepage do serviço;
Utilização do Prontuário Eletrônico do Sistema MV SOUL em todas as áreas técnicas do Hospital;
Reunião na CIR em Petrolina para início da descentralização do atendimento aos pacientes hematológicos naquela região;
Formulação e entrega do perfil de atendimento ambulatorial adulto e infantil para a central de regulação de leitos;
Formulação e Apresentação dos dados para credenciamento do UNACON;
Área de atendimento para marcação de consulta por telefone;
Treinamento de 17 profissionais em 3 municípios do estado, para aplicação de Fatores de Coagulação, promovendo segurança ao paciente portador de coagulopatia no interior;
Inclusão dos pacientes portadores de coagulação nas reuniões de aproximação, sensibilização e adesão aos pacientes com Anemia Falciforme à assistência ambulatorial e grupo psicoterápico.

Ensino e Pesquisa

Prestar assessoramento às diretorias, supervisores e orientadores em relação ao planejamento e execução de trabalhos de investigação científica; 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

Disciplina de Hematologia da Faculdade de Ciências Médicas/UPE.

•Estágios curriculares:

Fisioterapia, enfermagem, farmácia, biomedicina, serviço social hospitalar/captação de doador de sangue, terapia ocupacional, odontologia, medicina.

Programas de Ensino – Pós-Graduação

Residências:

-Médica e Multiprofissional em Saúde-Enfermagem e Farmácia

•Rodízio de residentes opcionais:

-Dermatologia, Clínica Médica e Hematologia

-Cirurgia e Traumatologia Buco-Maxilo-Facial

•Treinamento de profissionais de outras instituições

•Cursos de extensão

Visitas Técnicas

Instituições	Nº de visitantes
Faculdade Pernambucana de Saúde -FPS/IMIP (Médicos Residentes) –UNILABE (Laboratório de Hemostasia)	2
Faculdade de Ciências Humanas de Olinda -FACHO (Alunos do Curso de Enfermagem) - Hospital Hemope e Hemoterapia	30
Universidade Federal de Pernambuco -UFPE (Alunos dos Cursos de Biomedicina e Farmácia) -Hemoterapia	40
Hospital Agamenon Magalhães -HAM (Enfermeiros) -Hemoterapia	2
Instituto de Desenvolvimento Educacional -I.D.E (Alunos do Curso de Pós Graduação em Hematologia Clínica e Hemoterapia.	3
Instituto de Desenvolvimento Educacional –IDE (Alunos do Curso de Pós Graduação em Hematologia Clínica E Hemoterapia) Hemoterapia	4
UFPE-Centro de Ciências Biológicas (Alunos dos Cursos de Farmácia e Biomedicina) - Hemoterapia	32
Escola Estadual Nossa Senhora da Conceição (Alunos do 9º ano) –Hematologia: Palestra sobre Leucemia	4
TOTAL	117

Gestão Administrativa e Financeira

O PPA (Plano Plurianual) é o instrumento constitucional de planejamento governamental que reflete as diretrizes do governo para um período de quatro anos. O Poder Executivo está autorizado, através da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado, a compatibilizar os valores dos Programas, Ações e Sub Ações do Plano Plurianual, aos ajustes que vierem a ser realizados na Lei Orçamentária Anual, para o exercício.

Estão previstas no PPA as receitas e fixadas às despesas para o exercício financeiro. As despesas são alocadas através de 04 programas, que estão divididos em 10 ações. Nelas, estão previstas as despesas com a manutenção dos serviços, reformas ampliações e aquisição de equipamentos, bem como despesas com pessoal. (Ver XX)

Figura 14: Despesa anual

ANO	DESPESA
2015	R\$ 87.754.466,34
2016	R\$ 94.151.708,10

Houve também um incremento do repasse mensal nos recursos do Tesouro de R\$600.059,45, (ver figura 15)

Figura 15 – Tabela do incremento do repasse mensal dos recursos do Tesouro

2015	Valor	2016	Valor
01/15	820.940,55	01/16	820.940,55
02/15	820.940,55	02/16	820.940,55
03/15	820.940,55	03/16	820.940,55
04/15	820.940,55	04/16	820.940,55
05/15	820.940,55	05/16	820.940,55
06/15	820.940,55	06/16	820.940,55
07/15	820.940,55	07/16	820.940,55
08/15	820.940,55	08/16	1.020.940,55
09/15	820.940,55	09/16	1.020.940,55
10/15	820.940,55	10/16	1.020.940,55
11/15	820.940,55	11/16	1.020.940,55
12/15	820.940,55	12/16	1.050.000,00
Total 2015	9.851.286,60	Total 2016	10.880.346,05

OBS: Em Dezembro/16 a SES assumiu o Plantão extra, proporcionando um aumento no Custeio Mensal de R\$ 371.000,00.

Principais ações realizadas em 2016

- ✓ Locação de novo almoxarifado, com maior área e menor valor, gerando economia de R\$ 36 mil/ano;
- ✓ Organização do Novo Almoxarifado, adequado às exigências do APEVISA;
- ✓ Contratação de empresa de digitalização, Gestão e guarda de documentos de todas as documentações da Fundação HEMOPE, contemplando preparação, organização, traslado e armazenamento;
- ✓ Em parceria com a Secretaria de Administração, conseguimos a nova Sede administrativa da Fundação HEMOPE, que gerará uma economia de R\$ 516 mil/ ano;
- ✓ Firmamos acordo financeiro com a empresa de Bolsas de sangue e Kits de Aferes, diminuindo a dívida da Fundação HEMOPE em 2,5 milhões/ano, regularizando consequentemente nossas entregas mensais.

Gestão Administrativa

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 realizadas em 2016

- ✓ Adequação da área da Coordenadoria de Administração;
- ✓ Implantação da Sala do Redome, da Brinquedoteca, da Sala dos Freezers;
- ✓ Atendimento de 3.889 das 3.940 solicitações recebidas na Manutenção Geral;
- ✓ Elaboração de Documentos para implantação dos POPs na área de VIGILÂNCIA, PORTARIA E LIMPEZA;
- ✓ Treinamento de Saúde Ambiental dos Funcionários, na área de Limpeza, para prevenção de doenças;
- ✓ Capacitação técnica dos funcionários da área de Limpeza, para controle de Infecção hospitalar;
- ✓ Contratação de empresa para prestação de serviços de controle de pragas para toda HEMORREDE;
- ✓ Trabalho informativo, através de treinamentos registrados, com participação média por treinamento de 18 servidores das áreas responsáveis, das ações voltadas ao gerenciamento dos Resíduos sólidos;
- ✓ Estabelecidos os indicadores da Engenharia Clínica;
- ✓ Padronização das normas para Gestão de Controle de equipamentos, em conformidade com a Qualidade;
- ✓ Padronização das normas para limpeza de reservatórios de água para uso Farmacêutico;
- ✓ Substituição de Unidade Condensadora da câmara do Necrotério;
- ✓ Substituição das Unidades Condensadoras das Câmaras-Frias -30°C, do Fracionamento;
- ✓ Realização de Qualificação Térmica em equipamentos científicos, utilizados para congelamento e armazenamento de Hemocomponentes, estando em conformidade com a legislação vigente;
- ✓ realização de Capacitação, diminuindo o numero de chamados indevidos;
- ✓ Criação de relatório mensal, constando os equipamentos não localizados em inspeções de cada setor, facilitando o controle dos equipamentos;
- ✓ Análise da necessidade de adequação elétrica para instalação de novos equipamentos;
- ✓ Análise e controle das SLA's dos contratos Externos, fazendo-se cumprir o tempo de atendimento e resolução dos Serviços.

Gestão Financeira

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 2016

- ✓ Criação de planilha para controlar os valores dos itens de gastos, para compra direta;
- ✓ Mudança da Supervisão de Processamento e Controle SUS, para o Hospital, propiciando um maior planejamento e fiscalização do faturamento SUS, aumentando conseqüentemente a Receita desta Fundação HEMOPE.
- ✓ Realização de acordos financeiros com os principais fornecedores da Fundação HEMOPE, para adimplemento de débitos.

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. Sua estrutura são composta por 01 Gerência de Ações Estratégicas, 01 Gerência de Pessoas, 01 Supervisão de Criação e Arte, onde estão lotados 39 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 2016 e coordenou comissões.

Figura 16 – Grupos coordenados pela DIRART

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.

GRUPOS COORDENADOS/MONITORADOS PELA DIRART	
✓	Monitoramento do processo de abastecimento da Farmácia
✓	Comissão de Eventos
✓	Monitoramento do abastecimento da Unidade de Laboratórios Especializados do Hospital de Hematologia
✓	Monitoramento do abastecimento da Unidade de Laboratórios da Diretoria de Hemoterapia
✓	Comissão para atualização do organograma/ISI
✓	Monitoramento da execução dos planos de melhoria, referentes aos relatórios da APEVISA
✓	Monitoramento da atualização da página da Lei de Acesso à Informação LAI

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, 01 funcionário com contrato temporário e 03 estagiários, totalizando 08 pessoas trabalhando em dois turnos (manhã e tarde), dos quais 01 em função gerencial, 05 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).

Ao longo do ano de 2016 a Supervisão de Suporte de Informática registrou mais de 2 mil ocorrências 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 (ver gráfico 37).

A UTIC gerenciou ao longo de 2016 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 R\$1.613.349,72, referentes a serviço como telefonia, links de dados, sistemas de gestão hospitalar e de banco de sangue, locação de equipamentos, etc.

Unidade de Planejamento e Gestão da Qualidade – UPGQ

Durante o ano de 2016, a UPGQ, através da Supervisão de Programas e Projetos, trabalhou ativamente para o encerramento e/ou aprovação de prestação de contas de convênios antigos. Para isso, inúmeras ações foram desencadeadas junto às áreas beneficiadas pelos equipamentos adquiridos através dos referidos convênios, como por exemplo: obtenção de registro fotográfico dos equipamentos e emissão de Declaração de Cumprimento do Objeto. (Ver figura 17)

Figura 17 – Prestação de contas encerradas em 2016

Convênio/Ano	Pendências resolvidas
618/2009	Encerramento e prestação de conta aprovada
3577/2004	Prestações de contas aprovadas
1563/2008	Prestações de contas aprovadas
633/2009	Prestações de contas aprovadas

Atualmente, encontram-se em vigência quatro convênios e cinco propostas junto ao Ministério da Saúde, para aquisição de equipamentos e contratação de serviços. (ver figuras 18 e 19).

Figura 18 – Propostas em execução

Proposta/Ano	Objeto	Concedente R\$	Proponente
1110-03/2011	Aquisição de equipamentos	362.424,00	-
1110- 04/2011	Aquisição de equipamentos	126.000,00	-
1120-01/2012	Aquisição de equipamentos	133.590,00	-
1120-02/2012	Aquisição de equipamentos	200.477,92	-
1120-09/2012	Aquisição de equipamentos	110.456,00	-
Total Geral		752.947,92	-

Figura 19 – Convênios em execução

Convênio/Ano	Objeto	Concedente R\$	Proponente R\$	Total
792572/2013	Contratação de Consultoria	250.000,00	13.158,00	263.158,00
794307/2013	Aquisição de equipamentos	155.000,00	12.000,00	167.000,00
798496/2013	Aquisição de equipamentos	902.844,00	95.300,00	998.144,00
801891/2014	Aquisição de equipamentos	153.097,25	9.302,75	162.400,00
Total Geral		1.460.941,25	129.760,75	1.590.702,00

Em 2016, houve um incremento na captação de recursos, através de emendas federais e celebração de convênios (ver gráfico 29).

Através da coordenação da Unidade de Planejamento e Gestão da Qualidade, o Programa Estadual de Qualificação da Hemorrede – PEQH, obteve grande impulso a partir da parceria com a Coordenação Geral do Sangue e Hemoderivados – CGSH/MS, que disponibilizou recursos para diárias e passagens aéreas aos avaliadores. Outra

contribuição decisiva para o PEQH foi a cessão de transporte terrestre aos avaliadores pela Secretaria Estadual de Saúde.

Ao todo foram 22 Agências Transfusionais e Hemocentros avaliados em 2016 (ver gráfico 30).

Figura 20 – Avaliações realizadas em 2016

DATA	UNIDADE VISITADA	MUNICÍPIO
13/09/2016	AT Centro de Saúde José Araújo Lima	Arapirina
11/08/2016	AT Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros - CISAM	Recife
06/12/2016	AT do Hospital da Restauração	Recife
10/05/2016	AT Hosp. Dr. Arnaldo Vasconcelos de Alencar	Cabrobó
09/04/2016	AT Hosp. Dr. José Alventino de Lima	Belém de São Francisco
15/05/2016	AT Hosp. Municipal Dr. Francisco Simões de Lima	Petrolândia
13/10/2016	AT Hospital Agamenon Magalhães	Recife
25/08/2016	AT Hospital Barão de Lucena	Recife
16/06/2016	AT Hospital do Câncer	Recife
09/06/2016	AT Hospital Dom Helder Câmara	Cabo de Santo Agostinho
25/11/2016	AT Hospital dos Servidores do Estado de Pernambuco - IRH	Recife
19/04/2016	AT Hospital Geral Otávio de Freitas	Recife
05/07/2016	AT Hospital Mestre Vitalino	Caruaru
08/09/2016	AT Hospital Miguel Arraes de Alencar	Paulista
07/10/2016	AT Hospital Pelópidas da Silveira	Recife
20/09/2016	AT Hospital Regional Emília Câmara	Afogados da Ingazeira
18/07/2016	AT Hospital Universitário Oswaldo Cruz	Recife
14/04/2016	AT Procape	Recife
19/07/2016	Hemocentro Recife	Recife
10/08/2016	Hemocentro Regional Arcoverde	Arcoverde
21/03/2016	Hemocentro Regional Petrolina	Petrolina
09/08/2016	Hemocentro Regional Serra Talhada	Serra Talhada

Durante as avaliações, foram efetuadas recomendações pelos avaliadores às Agências Transfusionais e Hemocentros visando adequar suas práticas de trabalho às exigências legais (ver gráficos 31, 32 e 33).

A Fundação Hemope iniciou a padronização dos seus processos de trabalho em 1998. Até o momento, mais de 200 procedimentos foram elaborados (ver gráfico 34). A Unidade de Planejamento e Gestão da Qualidade – UPGQ, através da Supervisão de Documentação e Memória Institucional orienta todas as áreas sobre como escrever seus procedimentos, além de responsabilizar-se pela impressão, controle de distribuição de cópias e de período de revisão dos mesmos.

Este ano, ficou estabelecido que os hemocentros e hemonúcleos regionais deveriam ter a mesma padronização para os seus processos de trabalho. Até o momento, as áreas de coleta, fracionamento, Laboratório de Imuno-hematologia, expedição e lavagem e Esterilização estão com seus processos padronizados

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 10 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.

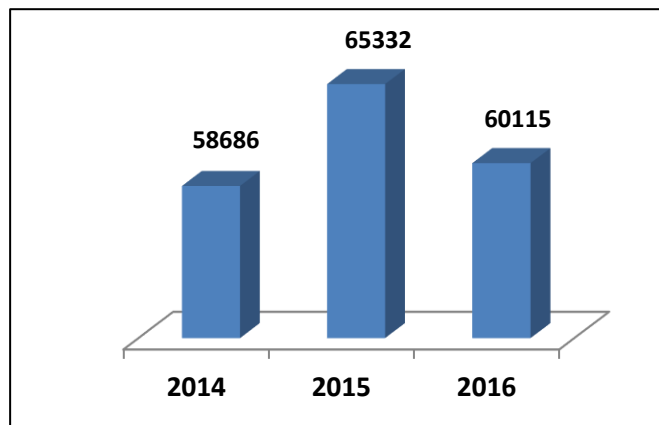
Ações desenvolvidas

- ✓ Produção média/ano de 1,5 milhões de cópias de formulários P&B institucional de rotina duplicador digital.
- ✓ Criação e produção de impressão colorida média ano de 2.400 publicações de HNs.
- ✓ Criação e produção de impressão média ano de 100 mil cópias coloridas formato A3 de cartazes em papéis especiais para campanhas interna e externa da Diretoria de Hemoterapia - Captação e Secretaria de Doador.
- ✓ Criação e produção de impressão média ano de 250 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.

PLANEJAMENTO

Gráfico 1 – Liberação de Unidades de plaquetas

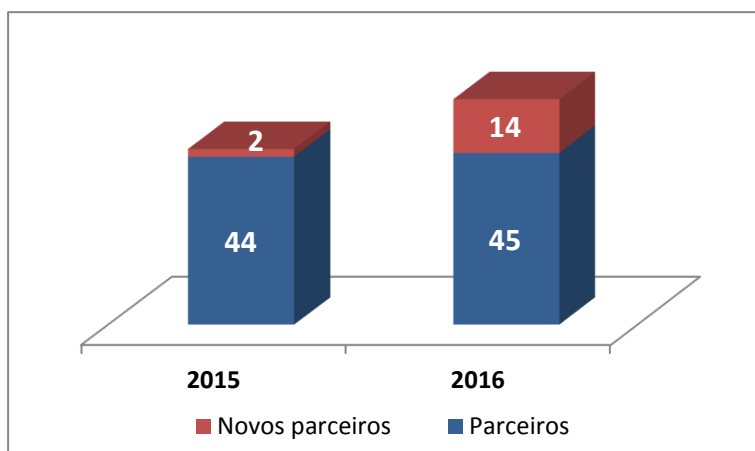


Fonte: Hemoprod

CLIENTE

Hemoterapia

Gráfico 2 – Empresas parceiras



Fonte: Supervisão de Captação

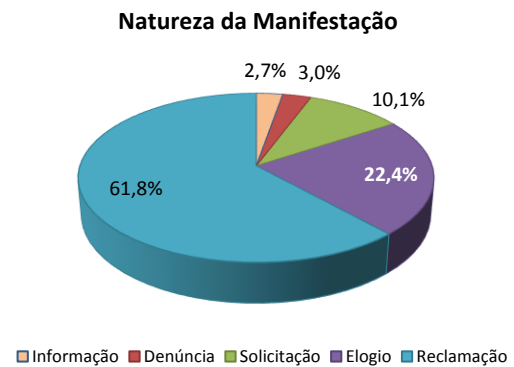
Ouvidoria

Gráfico 3



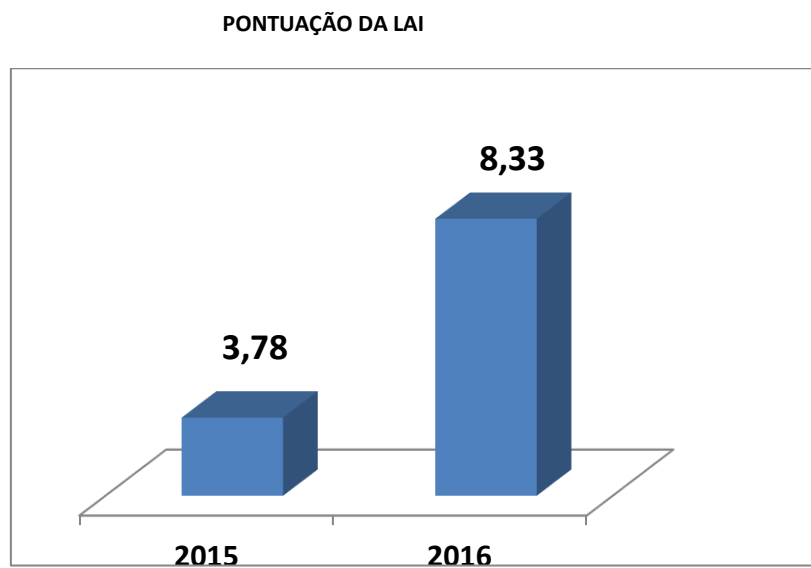
Fonte: Ouvidoria

Gráfico 4



Fonte: Ouvidoria

Gráfico 5 - Pontuação em relação à qualidade e atualidade das informações na página da LAI



Fonte: Relatório de Monitoramento da SGCE

Ensino e Pesquisa

Gráfico 6

Disciplina de Hematologia - Avaliação

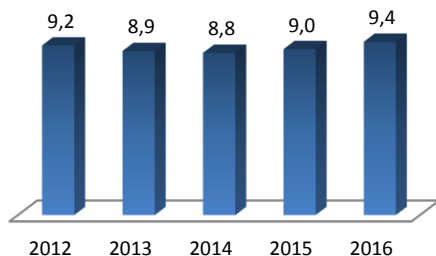


Gráfico 7

Grau de Satisfação do Cliente

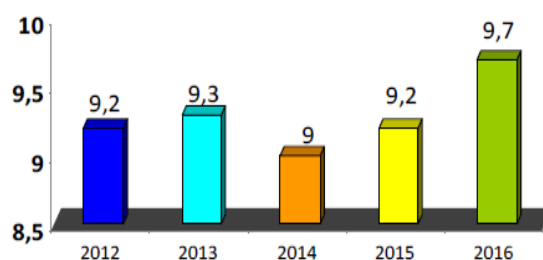


Gráfico 8

Avaliação dos Residentes Opcionais

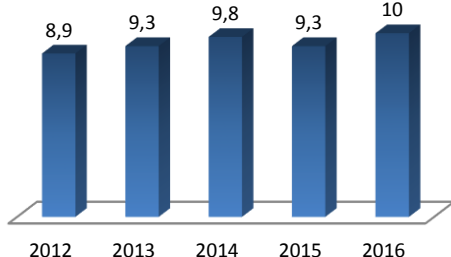
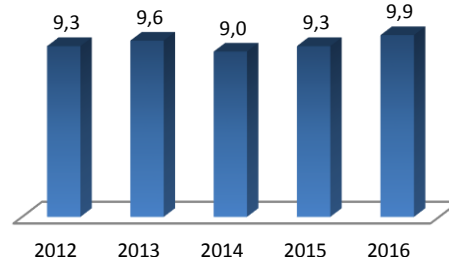


Gráfico 9

Avaliação de Estagiários Curriculares



INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Tabela 1 – Sistemas criados em 2016

SISTEMA DE INFORMAÇÃO	OBJETIVO	ÁREAS USUÁRIAS	ORIGEM DA SOLUÇÃO
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
SCFat – Sistema de Controle de Faturamento de Convênios	Sistema para controle do faturamento do convênio privado da hemoterapia	Faturamento	Próprio
Sistema de Controle de Plantões	Organizar o controle de pagamento de plantões	Gestão de Pessoas	Próprio

Fonte: UTIC

Gráfico 10 – Demanda de Informação por área



Fonte: UCE

PROCESSOS

Produção Hematológica

Gráfico 11

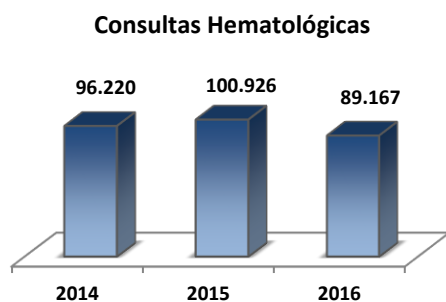


Gráfico 12

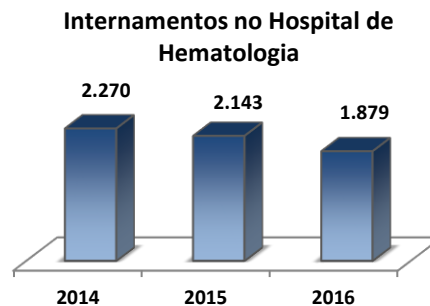
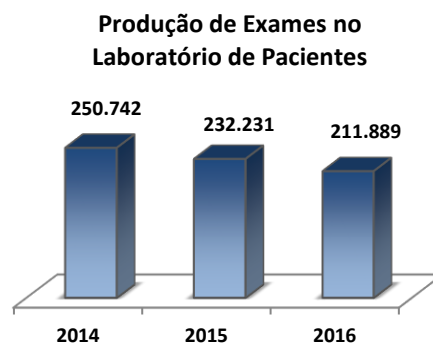


Gráfico 13



Produção Hematerápica

Gráfico 14

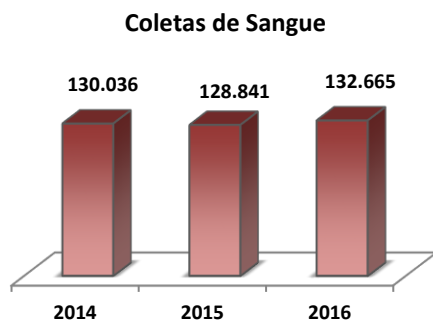


Gráfico 15

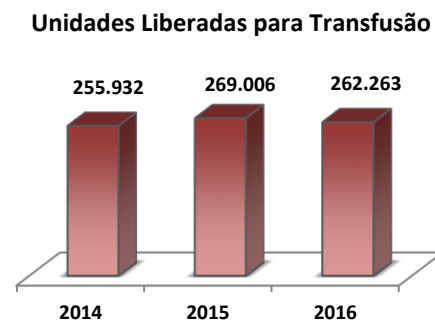


Gráfico 16

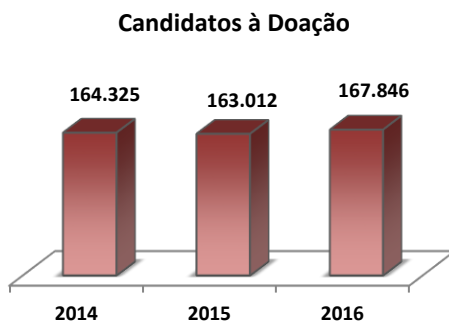


Gráfico 17

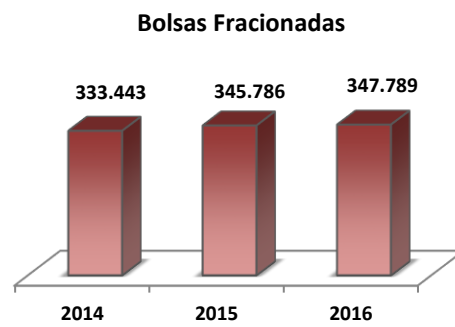
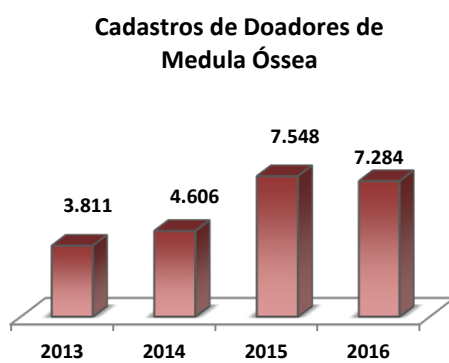


Gráfico 18



Ensino e Pesquisa

Gráfico 19

Número de Alunos em Visita Técnica

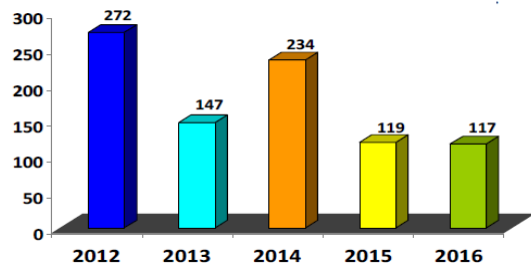


Gráfico 20

Residentes

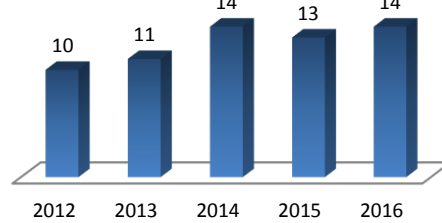


Gráfico 21

Cursos, Treinamentos e Eventos

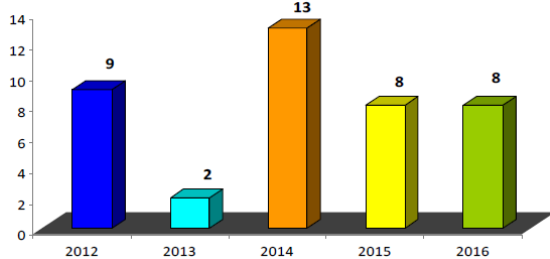


Gráfico 22

Treinandos pela Instituição

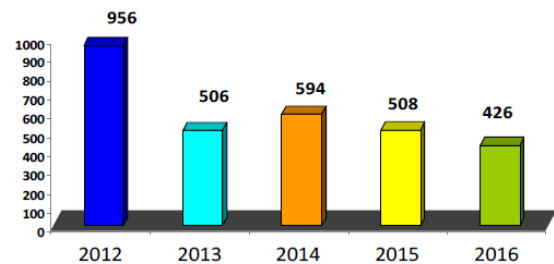


Gráfico 23

Publicações Científicas

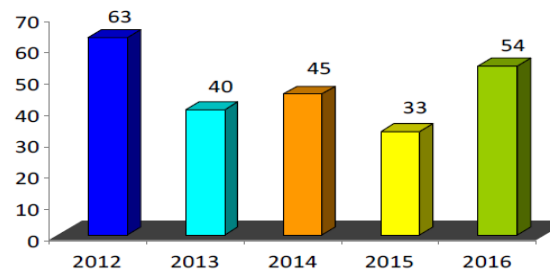


Gráfico 24

Residentes Opcionais

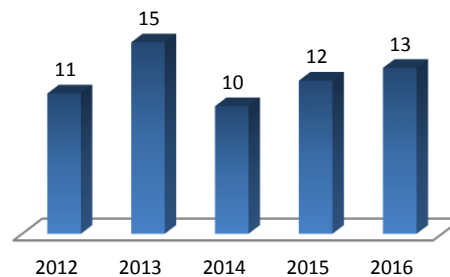


Gráfico 25

Estagiários Curriculares Obrigatórios

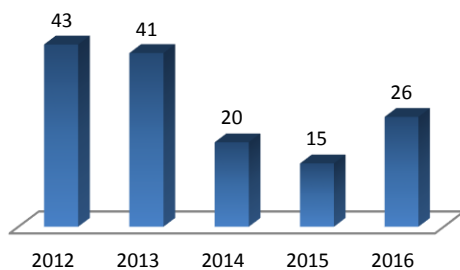


Gráfico 26

Trabalhos Científicos Apresentados

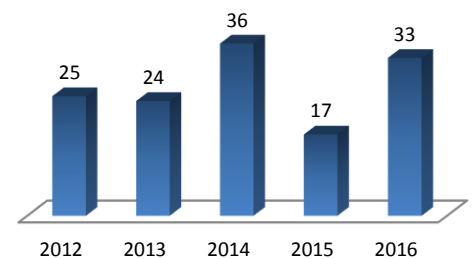
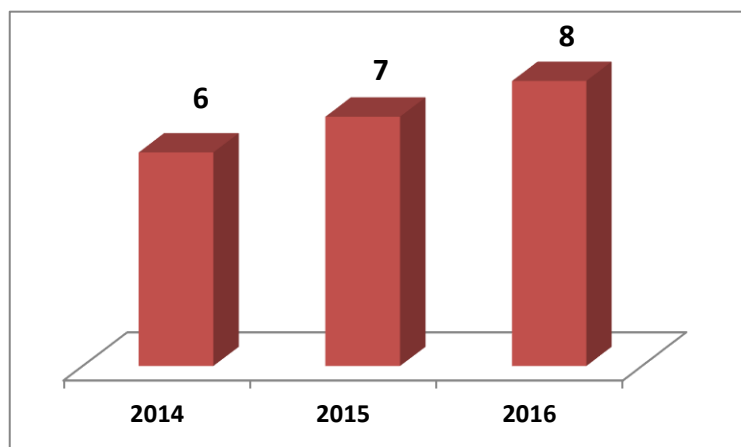
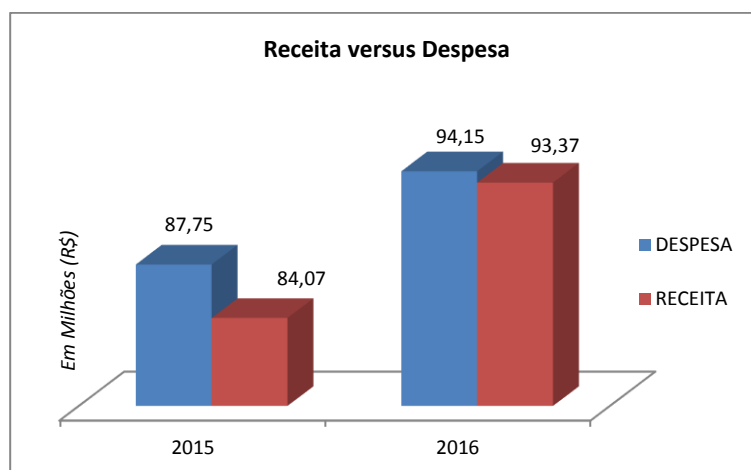


Gráfico 27



Financeiro

Gráfico 28



Ações Estratégicas

Gráfico 29



Gráfico 30

Evolução do Número de Visitas de Avaliação pelo PEQH Realizadas entre 2014 e 2016

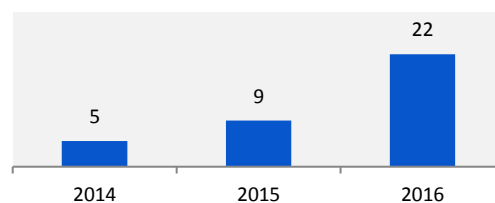


Gráfico 31

**Número de Recomendações por
Agência Transfusional do Interior 2016**

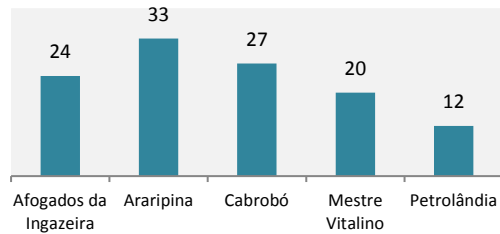


Gráfico 32

**Número de Recomendações por
Hemocentro Avaliado - 2016**

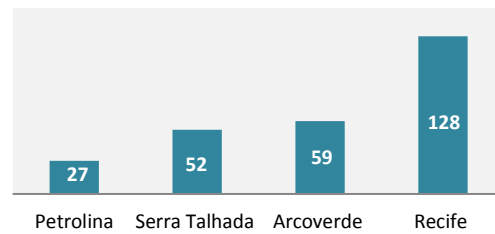
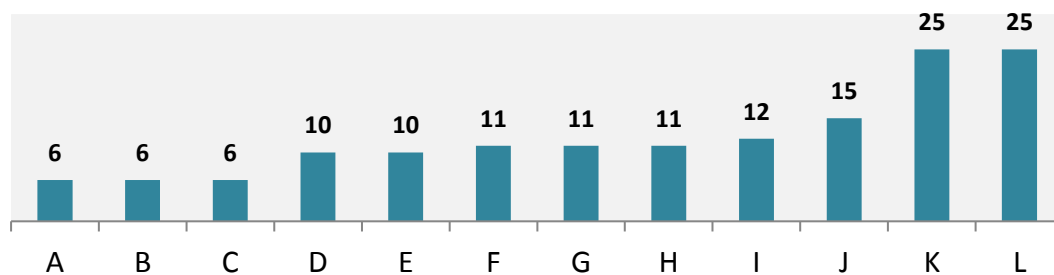


Gráfico 33

**Número de Recomendações por
Agência Transfusional da Região Metropolitana
2016**



Observação: Cada letra representa uma Agência Transfusional avaliada

Gráfico 34

Quantitativo de Procedimentos por Área

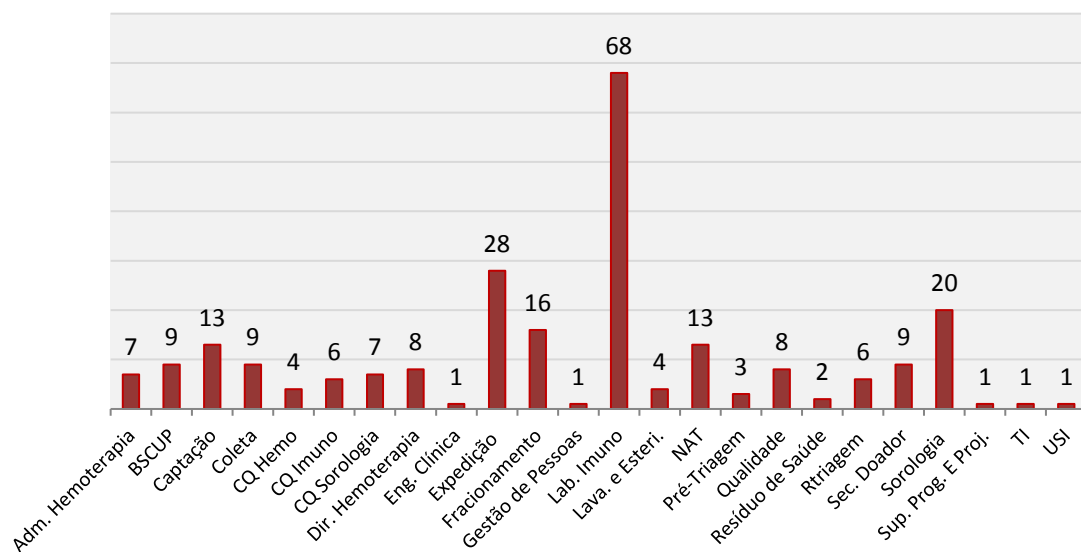


Gráfico 35

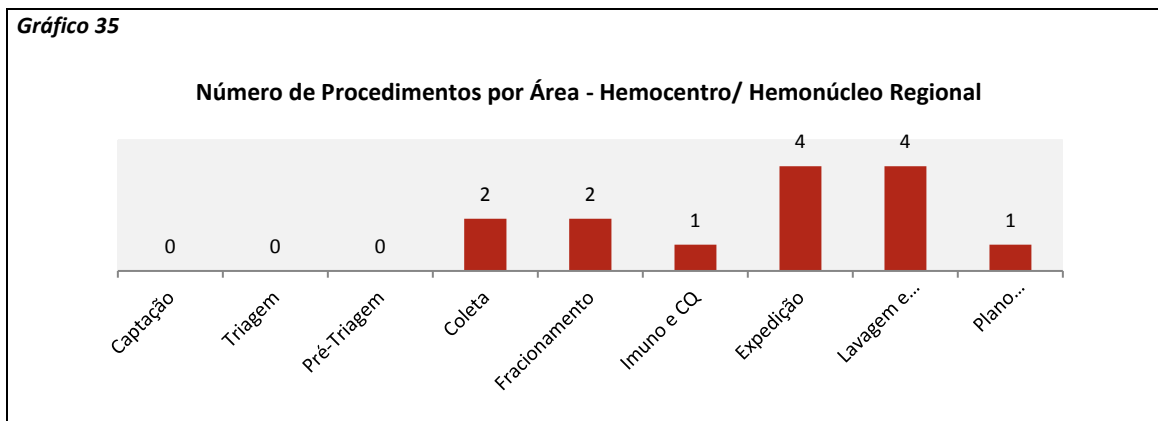


Gráfico 36

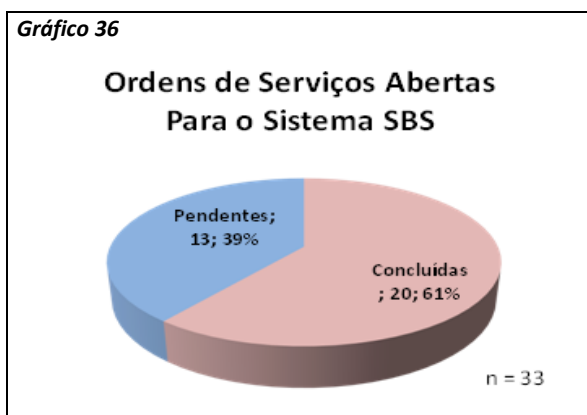


Tabela 37

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Telefona	148
Solicitações de Suporte	1.680
Reparos de Computadores	55
Ordens de Serviço SBS	33
Instalação de Computadores	111
Instalação de Impressoras	35