









Redesenhos dos fluxos de entrada e saída do doador (ciclo do doador)

Bizagi Modeler

Índice

REDESENHOS DOS FLUXOS DE ENTRADA E SAÍDA DO DOADOR (CICLO DO DOADOR) 1 BIZAGI MODELER	1
1 TO BE - DISPONIBILIZAÇÃO DO RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	3
1.1 REALIZAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO - TO BE.....	6
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  1. Disponibilizar formulários impressos	6
1.1.1.2  2. Recolher diariamente formulários	6
1.1.1.3  3. Registrar resultados no sistema SIHRO	7
1.1.1.4  4. Contatar os doadores insatisfeito.....	10
1.1.1.5  1. Disponibilizar pesquisa de satisfação no Salve Vidas	10
1.1.1.6  Disponibilizar	13
1.1.1.7  Disponibilizar	14
1.1.1.8  5. Disponibilizar relatório	14

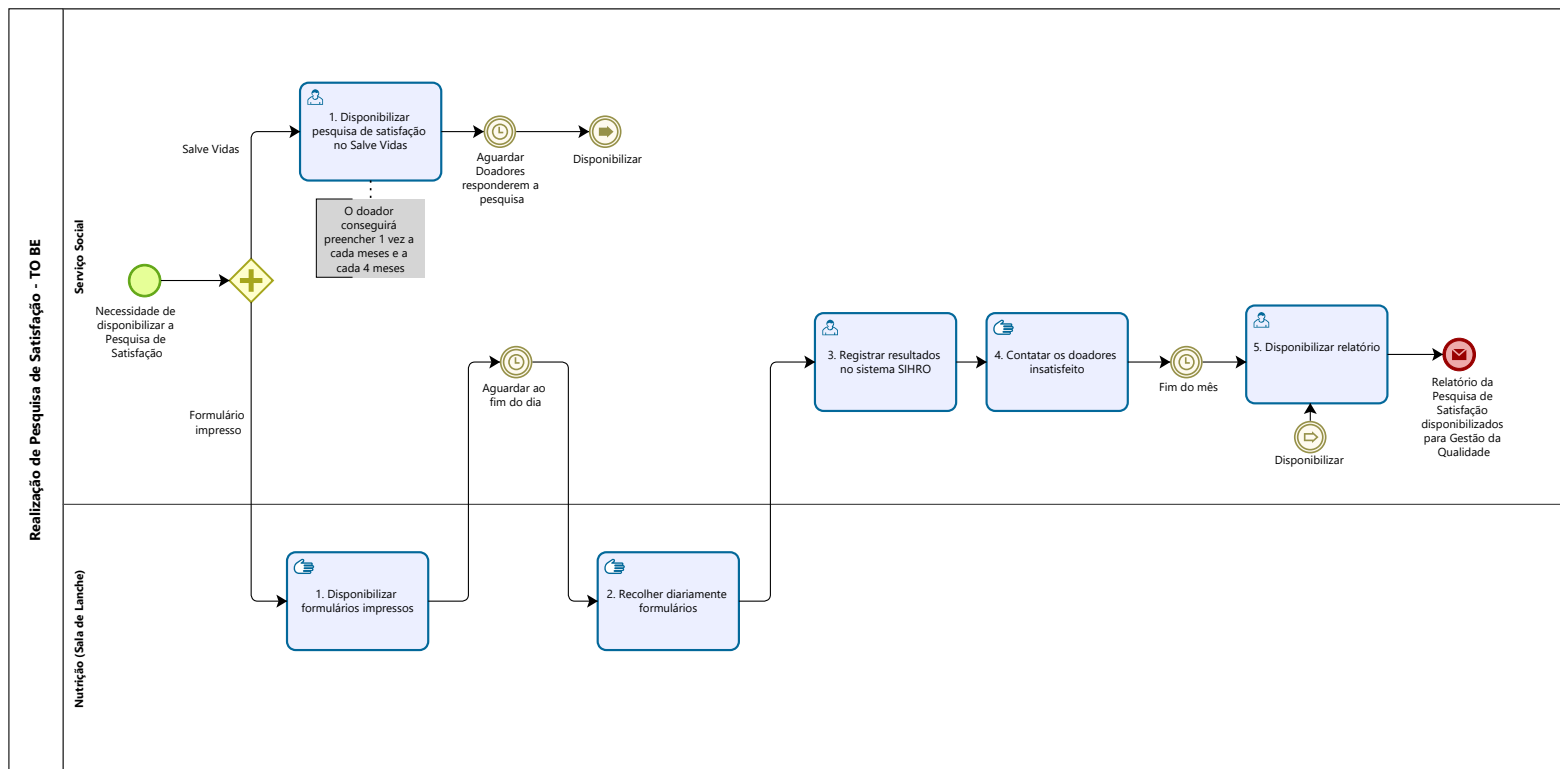
1 TO BE - DISPONIBILIZAÇÃO DO RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TO BE - Disponibilização do Relatório da Pesquisa de Satisfação

Autor: Governo de Rondônia | Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação

Versão: 1.0

Descrição: Esse processo tem como escopo o mapeamento do processo de **Disponibilização do Relatório da Pesquisa de Satisfação**, desde a disponibilização dos formulários impressos no setor de Nutrição (na sala de lanche) e online na plataforma Salve Vidas, até a disponibilização relatório da pesquisa para o setor de Gestão da Qualidade pelo Serviço Social.



Descrição

Esse processo tem como escopo o mapeamento do processo de Disponibilização do Relatório da Pesquisa de Satisfação, desde a disponibilização dos formulários impressos no setor de Nutrição (na sala so lanche) e online na plataforma Salve Vidas, até a disponibilização relatório da pesquisa para o setore de Gestão da Qualidade pelo Serviço Social.

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Delner Freire
Superintendente

Abdenildo Sobreira
Diretor Técnico

Henrique Douglas Freire
Coordenador de Gestão Estratégica

ELABORAÇÃO

Geciele Gonçalves - Analista de Processos
Thaís Roca - Analista de Processos

COLABORAÇÃO

Maria Luíza - Assistente Social do setor de Serviço Social da FHEMERON
Dimarães da Silva - Assistente Social do setor de Serviço Social da FHEMERON

REVISORES

Suerlei Dutra - Gerente de Processos
Maria Luíza - Dona do Processo
Ádila Pires - Dona do Produto

VERSIONAMENTO

Versão	Data	Responsável	Ação
1.0	05/09/2022	Geciele Gonçalves Thaís Roca	Modelagem do Processo de Negócio
1.1	06/06/2023	Thaís Roca	Atualização de padrão textual

Versão:

1.0

Autor:

Governo de Rondônia | Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.1 REALIZAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO - TO BE

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 1. Disponibilizar formulários impressos

Descrição

O que: O Serviço Social disponibilizará os formulários impressos na sala do lanche.

Quem: Serviço Social;

Porque: Essa atividade acontece porque é necessário disponibilizar os formulários para os doadores preenchê-los de forma voluntária, quando forem lanche;

Onde: Na sala do lanche;

Quando: Diariamente;

Como:

Tarefa 1: Disponibilizar os formulários das pesquisas de satisfação em uma mesa, localizada na sala do lanche.

Observação:

1- Essa pesquisa de satisfação é realizada pelo doador ao fim da doação, de forma voluntária.

1.1.1.2 2. Recolher diariamente formulários

Descrição

O que: O Serviço Social recolherá os formulários respondidos pelos doadores diariamente

Quem: A equipe do Serviço Social;

Porque: Essa atividade acontece porque é necessário recolher os formulários para registrar as avaliações dos doadores;

Onde: No sala do lanche

Quando: Diariamente

Como:

Tarefa 1: Deslocar-se a sala do lanche no setor de Nutrição;

Tarefa 2: Coletar os formulários preenchidos;

Tarefa 3: Levar os formulários preenchidos para o Serviço Social.

1.1.1.3 3. Registrar resultados no sistema SIHRO

Descrição

O que: O Serviço Social registrará o resultado da pesquisa no sistema SIHRO.

Quem: A equipe do Serviço Social.

Porque: Essa atividade acontece porque é necessário disponibilizar os formulários para os doadores preenchê-los de forma voluntária, quando forem lanchar.

Onde: No sistema SIHRO.

Quando: No interesse do setor de Serviço Social.

Como:

Tarefa 1: Acessar o sistema SIHRO com login e senha;

Tarefa 2: Clicar no setor de Serviço Social;

Tarefa 3: Selecionar opção de pesquisa de satisfação.

Observações:

1 - O sistema SIHRO terá a opção de alterar as questões, caso o Serviço Social julgue necessário.

2 - Ao selecionar opção de pesquisa de satisfação, aparecerá opção para assinalar as questões fechadas (opções para marcar) e campo para preencher nas questões abertas, conforme descrita no formulário abaixo.



FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DE RONDÔNIA
Av. Governador Jorge Teixeira, S/nº, St Industrial, Porto Velho - RO
CEP: 76.821-092. Fone: (69) 3216-2234/0800-6425744

HMR.J.104.R01

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DOADOR DE SANGUE: _____

Data: ___/___/20___ - Horário: ___ h ___ min.

Para atendê-lo cada vez melhor sua opinião é fundamental. Dê seu conceito aos serviços prestados e deixe suas sugestões de melhoria.

1. Você é doador de 1ª vez:

Sim Não

2. Se não é a 1ª vez, você doa sangue com frequência?

- Uma vez ao ano
 Mais de uma vez ao ano
 Regularmente (3 a 4 doações por ano)
 Outros _____

3. Que conceito você atribui a Fhemeron quanto a publicação do ato de doação de sangue, através de:

a) Campanha de sensibilização através dos meios de comunicação	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
b) Materiais informativos (folders, panfletos, cartazes, etc.)	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
c) Palestras, reuniões e abordagem individual e grupal.	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim

4. Que conceito você atribui ao atendimento dos profissionais quanto aos itens de cortesia, simpatia e atenção:

a) Recepção	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
b) Hematócrito (teste de anemia)	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
c) Triagem clínica (Entrevista)	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
d) Coleta de sangue	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
e) Lanche	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
f) Serviço Social	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim

VIRE 

5. Como você avalia o tempo de espera no atendimento:

a) Recepção	() Ótimo	() Bom	() Regular	() Ruim
b) Enfermagem	() Ótimo	() Bom	() Regular	() Ruim

6. Você sabe o nome do profissional de saúde que o atendeu?

() Sim	() Não
---------	---------

7. Você voltaria a doar sangue?

() Sim	() Não
---------	---------

8. Qual o conceito geral que você atribuiu a Fundação Hemeron?

() Ótimo	() Bom	() Regular	() Ruim
-----------	---------	-------------	----------

9. Sugestões / reclamações:

Opcional:

Nome:
Tipagem Sanguínea:
E-mail:
Fone:

1.1.1.4 4. Contatar os doadores insatisfeito

Descrição

O que: O Serviço Social irá contactar alguns doadores que pontuaram na pesquisa de satisfação com alguma insatisfação;

Quem: Serviço Social;

Porque: Essa atividade acontece porque é necessário entrar em contato com aqueles doadores que descreveram algum tipo de insatisfação, para identificar uma possível solução, a fim de convencer o doador a realizar futuras doações;

Onde: No Serviço Social via telefone;

Quando: Após o registro no sistema SIHRO da pesquisa de satisfação;

Como:

Tarefa 1: O setor de Serviço Social, contacta o doador via telefone (quando o mesmo se identifica na pesquisa de satisfação);

Tarefa 2: Ao contactar o doador, o Serviço Social irá identificar soluções junto ao cliente;

Observação:

1- O Serviço Social irá adicionar ao registro das pesquisas de satisfação, a tratativa com o cliente sobre a reclamação.

1.1.1.5 1. Disponibilizar pesquisa de satisfação no Salve Vidas

Descrição

O que: O Serviço Social irá disponibilizar na plataforma Salve Vidas a pesquisa de satisfação ao doador;

Quem: Serviço Social;

Porque: Essa atividade acontece porque é necessário disponibilizar ao doador o formulário online através da plataforma Salve Vidas para que o doador responda a pesquisa;

Onde: No sistema SIHRO

Quando: No interesse do setor de Serviço Social.

Como:

Tarefa 1: Disponibilizar o formulário na plataforma Salve Vidas.

Observações:

1 - Ao registrar a pesquisa de satisfação no sistema SIHRO, o formulário será disponibilizado na plataforma Salve Vidas para que os doadores a respondam.

2 - O doador conseguirá preencher a pesquisa de satisfação uma vez a cada doação realizada. Ou seja, quando o doador realizar uma doação a pesquisa de satisfação ficará disponível por um período de tempo e poderá ser preenchida somente 1 vez a cada doação realizada.



FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DE RONDÔNIA
Av. Governador Jorge Teixeira, S/nº, St Industrial, Porto Velho - RO
CEP: 76.821-092. Fone: (69) 3216-2234/0800-6425744

HMRJ.104.R01

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DOADOR DE SANGUE: _____

Data: ___/___/20___ - Horário: ___ h ___ min.

Para atendê-lo cada vez melhor sua opinião é fundamental. Dê seu conceito aos serviços prestados e deixe suas sugestões de melhoria.

1. Você é doador de 1ª vez:

Sim Não

2. Se não é a 1ª vez, você doa sangue com frequência?

- Uma vez ao ano
 Mais de uma vez ao ano
 Regularmente (3 a 4 doações por ano)
 Outros _____

3. Que conceito você atribui a Fhemeron quanto a publicação do ato de doação de sangue, através de:

a) Campanha de sensibilização através dos meios de comunicação	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
b) Materiais informativos (folders, panfletos, cartazes, etc.)	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
c) Palestras, reuniões e abordagem individual e grupal.	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim

4. Que conceito você atribui ao atendimento dos profissionais quanto aos itens de cortesia, simpatia e atenção:

a) Recepção	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
b) Hematócrito (teste de anemia)	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
c) Triagem clínica (Entrevista)	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
d) Coleta de sangue	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
e) Lanche	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
f) Serviço Social	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim

VIRE 

5. Como você avalia o tempo de espera no atendimento:

a) Recepção	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
b) Enfermagem	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim

6. Você sabe o nome do profissional de saúde que o atendeu?

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

7. Você voltaria a doar sangue?

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
------------------------------	------------------------------

8. Qual o conceito geral que você atribuiu a Fundação Hemeron?

<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

9. Sugestões / reclamações:

Opcional:

Nome:
Tipagem Sanguínea:
E-mail:
Fone:

1.1.1.7 Disponibilizar

1.1.1.8 5. Disponibilizar relatório

Descrição

O que: O Serviço Social disponibilizará o relatório das pesquisas de satisfação ao setor de Gestão da Qualidade;

Quem: Serviço Social;

Porque: Essa atividade acontece porque é necessário disponibilizar ao fim do mês o relatório de todos os registros das pesquisas de satisfação ao setor da Gestão da Qualidade;

Onde: No sistema SIHRO;

Quando: Ao fim do Mês;

Como:

Tarefa 1: O Serviço Social irá encaminhar através do sistema SIHRO o relatório dos registros da pesquisa de satisfação.

Observações:

1 - Será encaminhado um único relatório com os registros das pesquisas dos formulários e dos realizados pela plataforma Salve Vidas.

2 - O sistema SIHRO terá a opção de "encaminhar relatório". E ao clicar nesta opção o relatório será encaminhado à Gestão da Qualidade.