

Review

Fhemeron



01

VOZ DO CLIENTE

02

COLETA DE DADOS
QUANTITATIVOS

03

ANÁLISE DE DADOS
QUANTITATIVOS

04

ESTRUTURA DE
PESQUISA
QUALITATIVA

05

COLETA DE DADOS
QUALITATIVOS

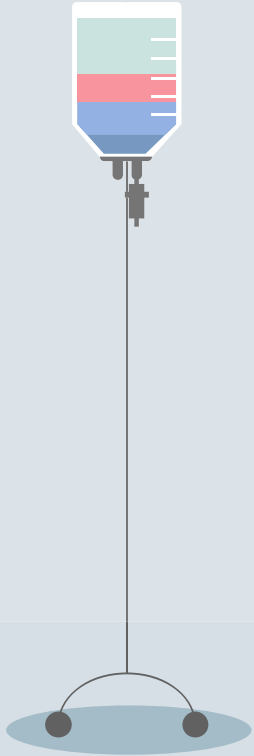
06

ANÁLISE DO “MATRIZ
FOFA” DA FHEMERON

07

CONHECIMENTO DOS PROCESSOS DA FHEMERON

01



VOC – Voz do cliente

FHEMERON

VOC

Descarte de
tipagens
sanguíneas
específicas

Contagem
manual
do
estoque

Atualização do
estoque por
período
(manual).

Não possui
telefone nas
unidades
interior (falha
na captação).

Não ter for-
mãgil de
comunicação
com doadores
tipagem
específica

Não ter pos-
sibilidade de
alcançar a
todos os
doadores

Falta de
Recursos
Humanos
(Pessoas)

Não possui a
ferramenta
onde o doador
é lembrado
sobre o dia da
doação

Não possui a
ferramenta
onde o doador
é lembrado
sobre o dia da
doação

Dificuldade
em filtrar
informações

Fhemeron liga
várias vezes para as
mesmas pessoas
para pegar a mesma
informação

Surgiu uma nova lei
final de 2020 em que
teremos que
comunicar no
momento em que a
bolsa do doador sair
para uso, não temos
como fazer isso neste
momento (o processo
vai até estoque
(registro) - Hemovida)

No sistema não possui
a qualificação do
doador para equipe de
captação. Como um
banco de doadores
aptos que estaria em
uma lista acessível
apenas para
convocação.

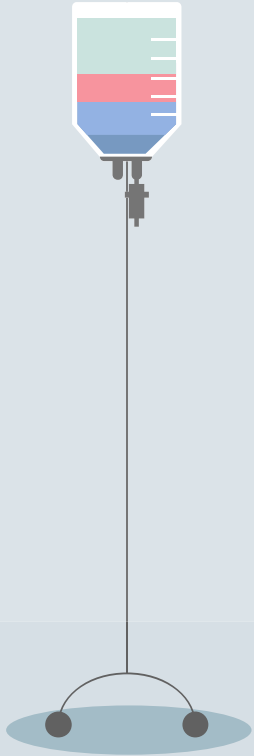
Duplicidade
do doador no
cadastro.

Informação
integrada, inaplicável
por tempo de
doação (vir antes do
tempo da última
doação)

Os relatórios de
produção entre
setores não tem
coerência.
(HEMOVIDA)
>HEMPRODE

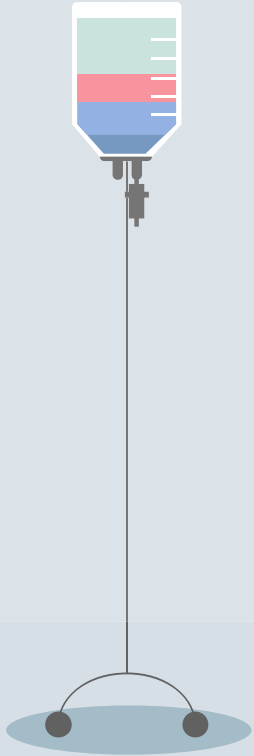
Doador fenotipado:
Dificuldade na
atualização das
informações no
sistema não possui
campo "em
observação" ligando
várias vezes para
pessoas.

02



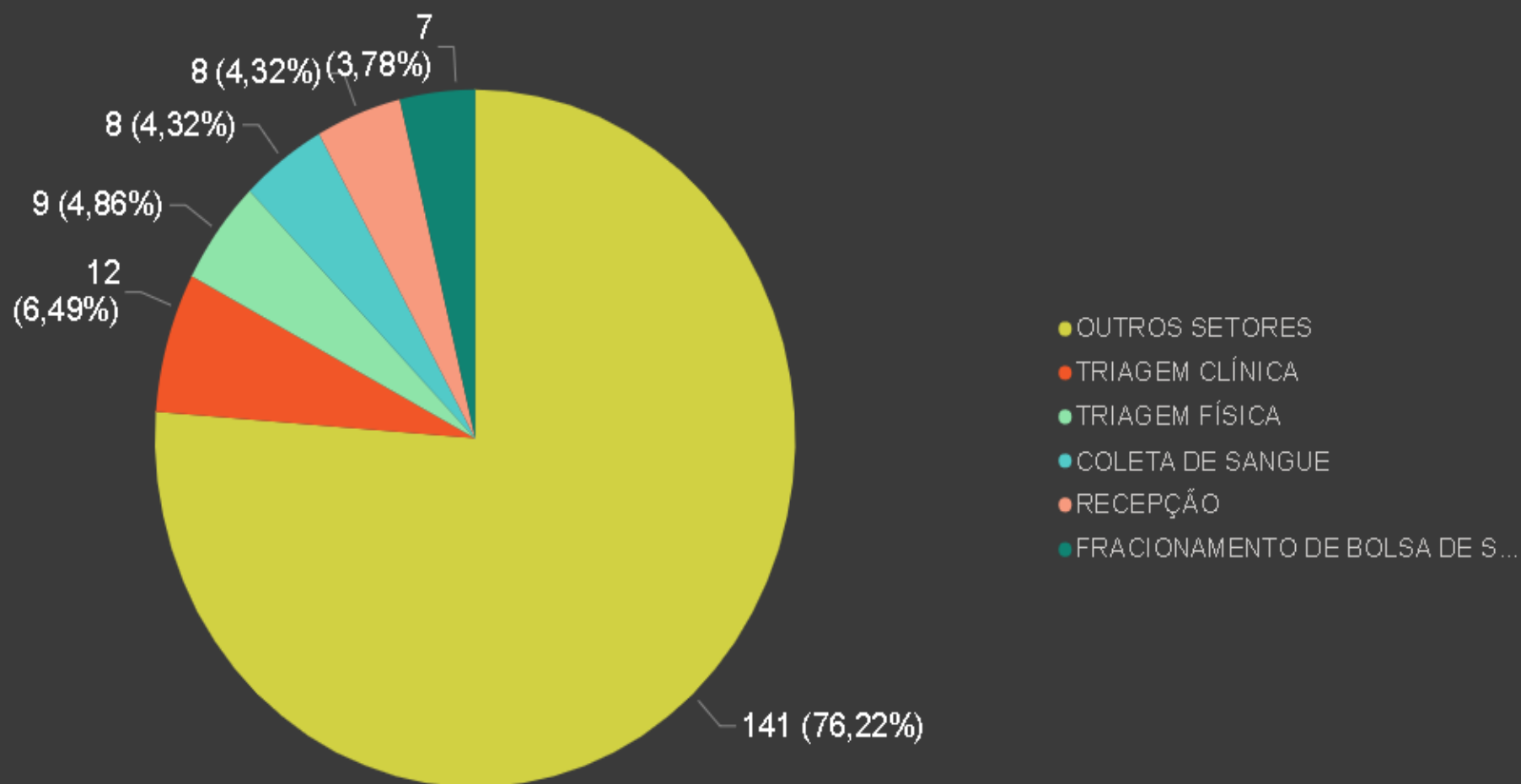
ESTRUTURA E COLETA DE DADOS QUANTATIVOS

03

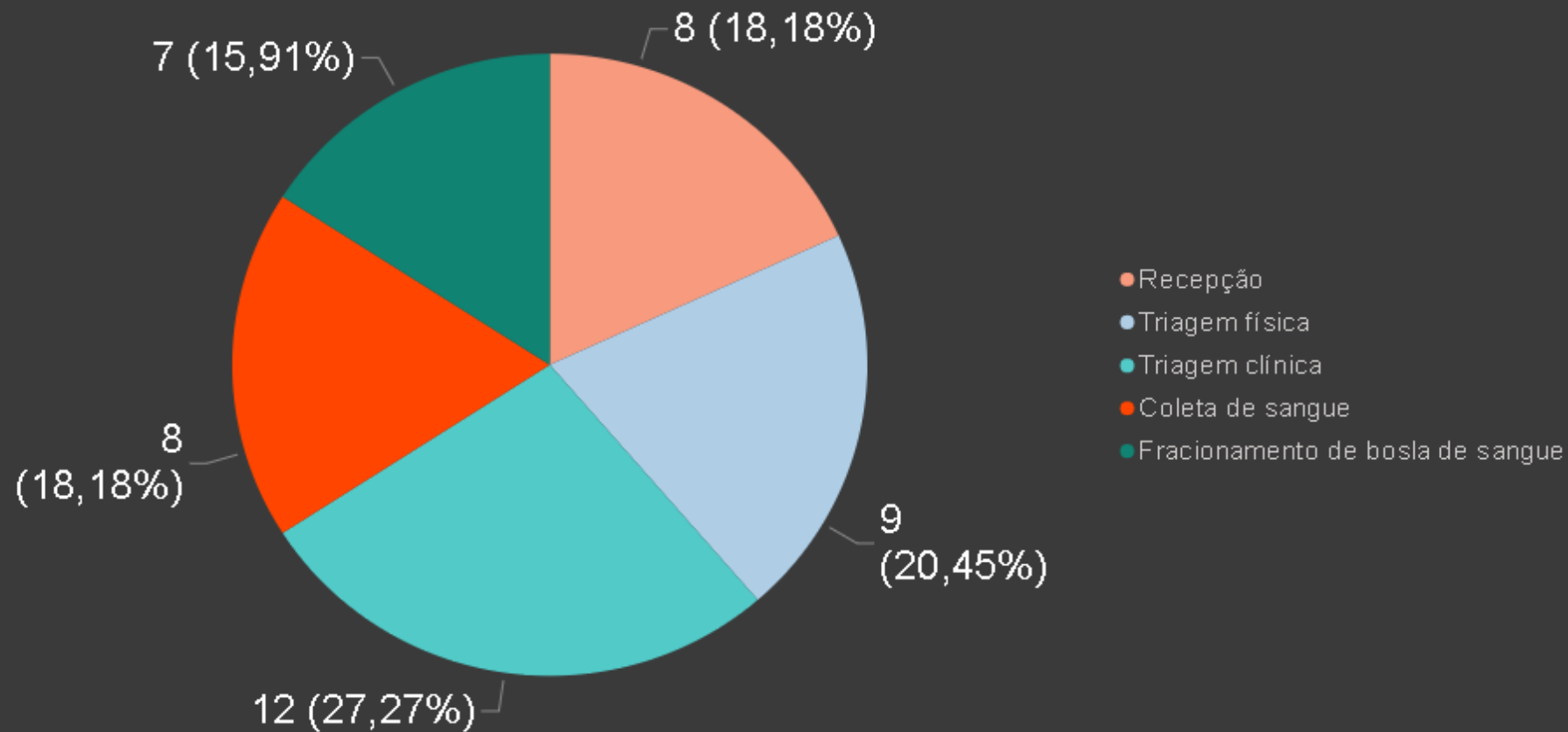


ANÁLISE DE DADOS QUANTITATIVOS

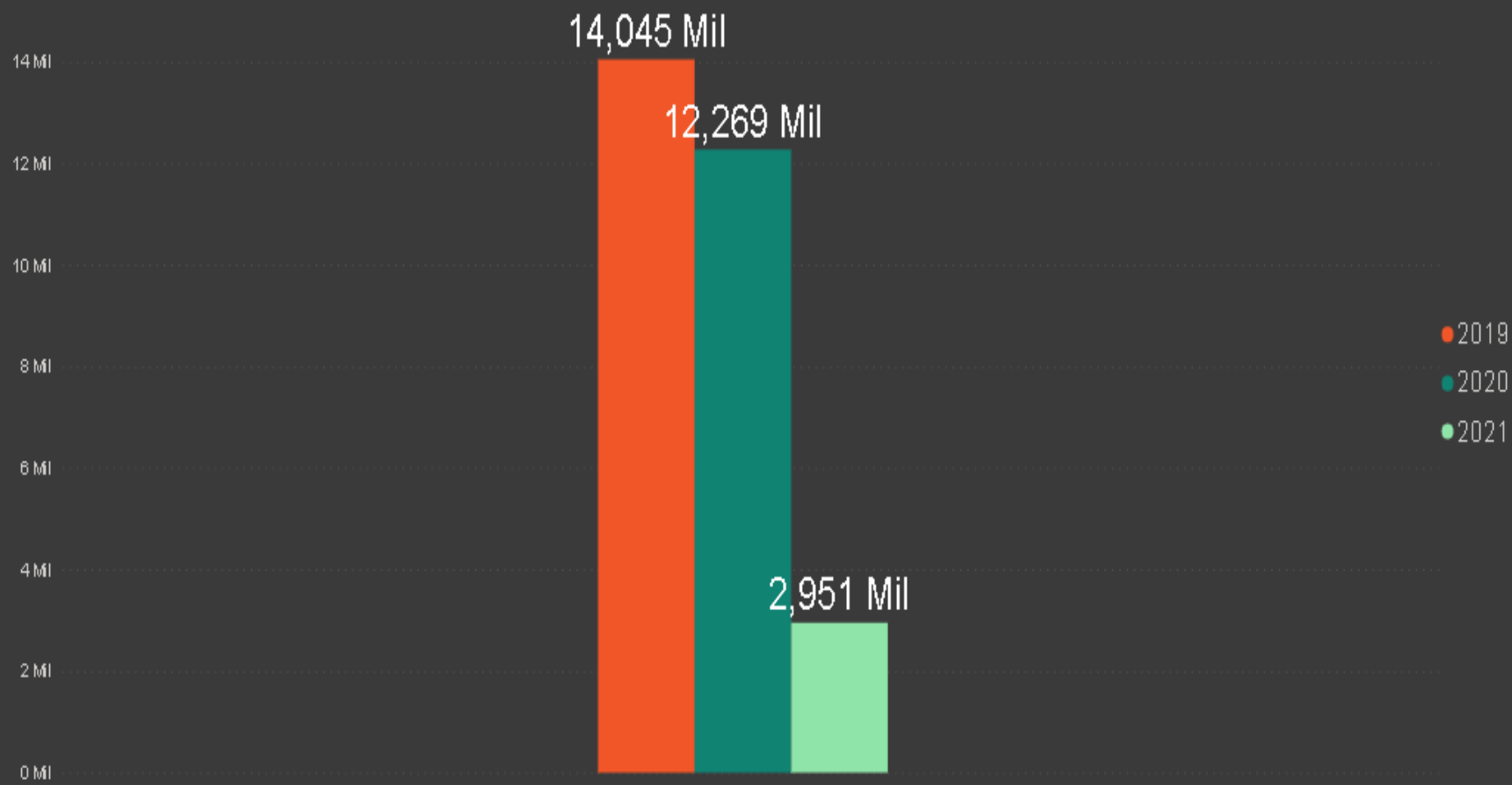
Quantidade total de servidores



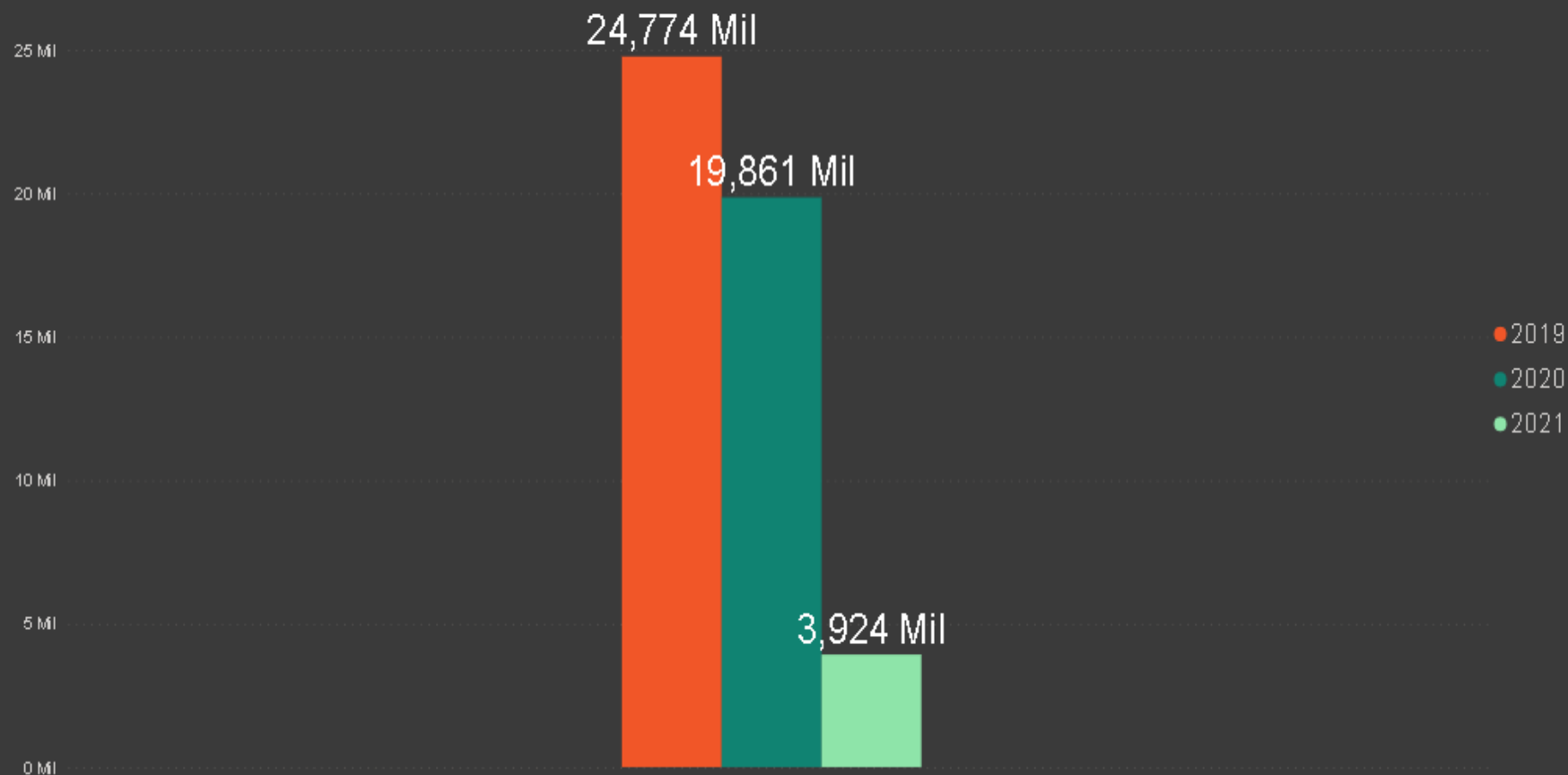
Quantidade de servidores por setor



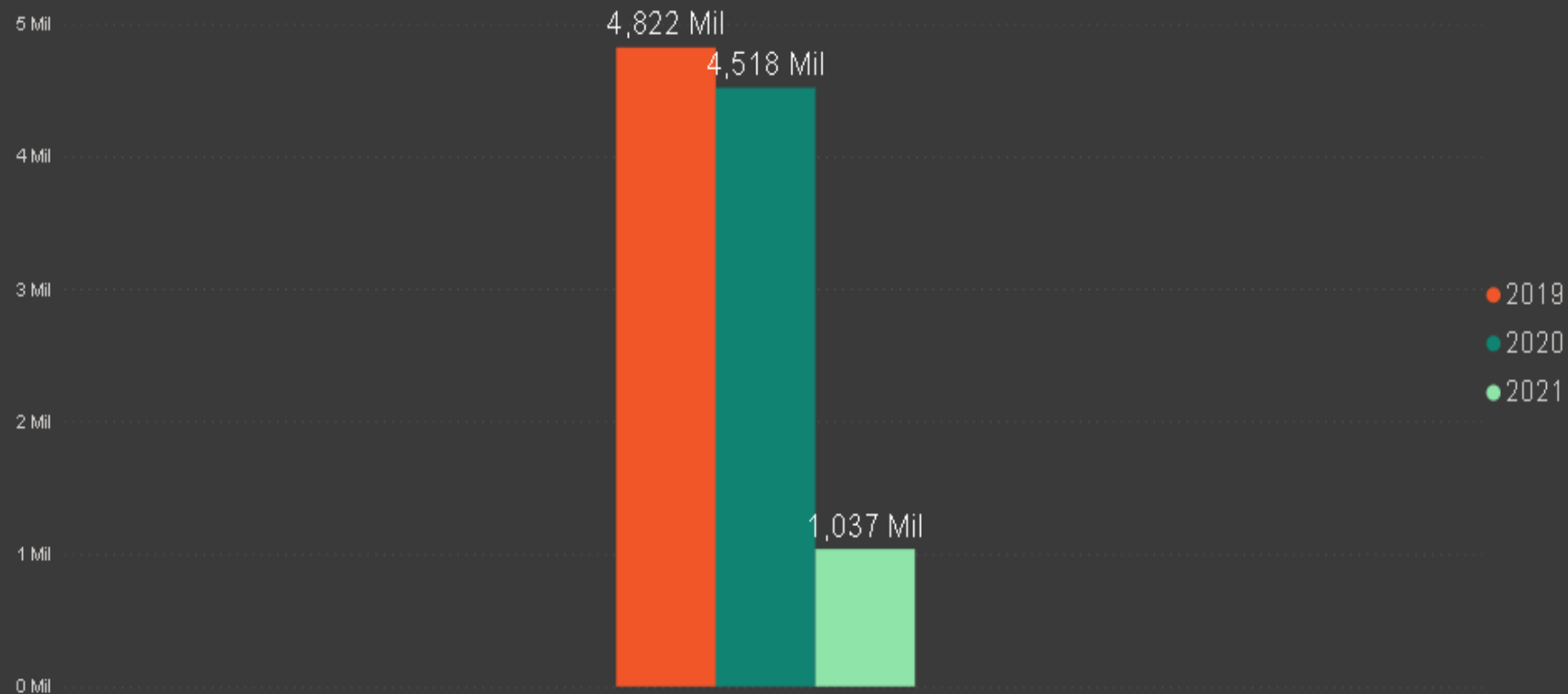
Quantidade de doações de sangue realizadas



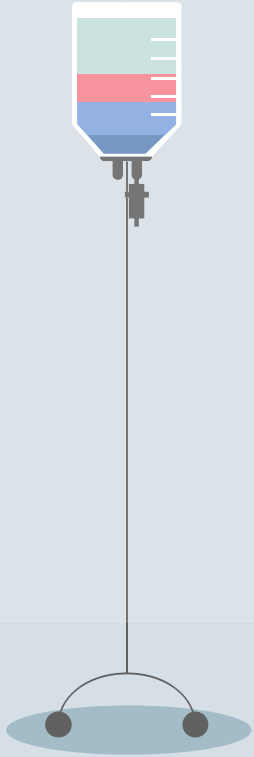
Quantidade de transfusões de sangue realizadas



Cadastro de doadores de sangue no sistema Hemovida

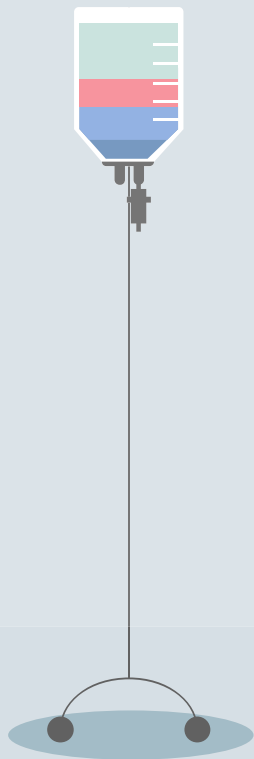


04/05



ESTRUTURA E COLETA DE DADOS QUALITATIVOS

06



ANÁLISE DO AMBIENTE

INTERNO



FORÇAS

- Credibilidade da FHEMERON
- Compromisso dos servidores com o serviço
- Contato direto com imprensa de comunicação
- Profissionalismo
- Foco no cliente (doador)



FRAQUEZAS

- Sistema obsoleto (HEMOVIDA)
- Não há recursos humanos (pessoas)
- Não há motivação da equipe
- Não há um setor de comunicação
- Orçamento insuficiente para atividades de rotina, inclusive investimentos ou melhorias.

EXTERNO



OPORTUNIDADES

- Existência de multiplicadores de doação na sociedade
- Ampliar visibilidade das atividades realizadas pela Fhemeron
- Inovação tecnológica
- Fomentar parcerias com entes públicos, privados, sociedade (doadores)
- Estimular campanhas e incentivo de recursos financeiros com instituições sem vínculo político



AMEAÇAS

- Pandemia
- Período de férias, feriados
- Fator climático (chuvas)
- Interferência política em criação de leis sem critérios de segurança
- Logística de abastecimento das bolsas de sangue, aéreo e terrestre

FORÇAS

Credibilidade da FHEMERON;

Compromisso dos servidores com o serviço;

Contato direto com imprensa de comunicação;

Profissionalismo;

Foco no cliente (doador).

OPORTUNIDADES

Existência de multiplicadores de doação na sociedade;

Ampliar visibilidade das atividades realizadas pela Fhemeron;

Inovação tecnológica;

Fomentar parcerias com entes públicos, privados, sociedade (doadores);

Estimular campanhas e incentivo de recursos financeiros com instituições sem vínculo político.

FORÇAS X OPORTUNIDADES

Parceria com as faculdades para divulgação das campanhas e pesquisas;

Plano de ação para projetos de campanha, premiação para empresas solidárias (certificação anual), programa de fidelidade para os doadores;

Fomentar parcerias com entidades públicas, privadas e sociedade (doadores) através de atos de formalização;

Fechar parceria com aplicativo de condução (desconto na locomoção para doadores);

Fechar parcerias com empresas de publicidade e propaganda;

Contactar a imprensa para divulgação quando for realizadas melhorias no serviço e na estrutura da Fhemeron;

Plataforma voltada para atendimento ao cliente.

FORÇAS

Credibilidade da FHEMERON;
Compromisso dos servidores com o serviço;
Contato direto com imprensa de comunicação;
Profissionalismo;
Foco no cliente (doador).

AMEAÇAS

Pandemia;
Período de férias, feriados;
Fator climático (chuvas);
Interferência política em criação de leis sem critérios de segurança;
Logística de abastecimento das bolsas de sangue, aéreo e terrestre;

FORÇAS X AMEAÇAS

Reagendamento de doação na plataforma da Fhemeron;

Notificação de doação de sangue (duas notificações – 1 semana antes da doação, 24 horas antes da doação);

Realizar campanhas antecipadamente nos períodos de baixa doação de sangue;

Fechar parceria com aplicativo de condução (desconto na locomoção para doadores);

Elaborar carteira de identificação para o doador;

Notificação via whatsapp, para o doadores terem ciência da sua próxima doação;

OPORTUNIDADES

Existência de multiplicadores de doação na sociedade;

Ampliar visibilidade das atividades realizadas pela Fhemeron;

Inovação tecnológica;

Fomentar parcerias com entes públicos, privados, sociedade (doadores), estimular campanhas e incentivo de recursos financeiros com instituições sem vínculo político.

FRAQUEZAS

Sistema obsoleto (HEMOVIDA);

Não há recursos humanos (pessoas);

Não há motivação da equipe;

Não há um setor de comunicação;

Orçamento insuficiente para atividades de rotina, inclusive investimentos ou melhorias.

OPORTUNIDADES X FRAQUEZAS

Realização de concursos públicos;

Cronograma de treinamento para servidores;

Desenvolver plataforma de atendimento ao doador e gestão de estoque;

Parcerias público-privada para reforma predial e serviços;

Parcerias para campanhas em datas comemorativas através de uma empresa de publicidade;

Parceria com digital influencer para sensibilização sobre a importância da doação de sangue;

Publicar a necessidade de bolsas de sangue no Instagram da Sesau e demais Instituições públicas;

Declarar em rede social os depoimentos dos doadores;

Fazer parcerias com artistas regionais para campanhas de doação de sangue;

FRAQUEZAS

Sistema obsoleto (HEMOVIDA);

Não há recursos humanos (pessoas);

Não há motivação da equipe;

Não há um setor de comunicação;

Orçamento insuficiente para atividades de rotina, inclusive investimentos ou melhorias.

AMEAÇAS

Pandemia;

Período de férias, feriados;

Fator climático (chuvas);

Interferência política em criação de leis sem critérios de segurança;

Logística de abastecimento das bolsas de sangue, aéreo e terrestre;

FRAQUEZAS X AMEAÇAS

Incentivo de doações nos períodos de baixa de estoque, através de mobilizações com instituições públicas e privadas;

Plano de ação para capacitação dos servidores;

Força tarefa para designar pessoas para comunicação em mídia social, site da instituição e campanhas;

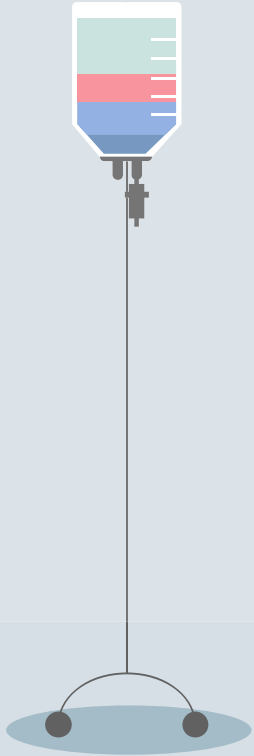
Reagendamento de doação na plataforma da Fhemeron;

Notificação de doação de sangue (duas notificações – em uma semana e outra em 24 horas);

Realizar campanhas antecipadamente nos períodos de baixa doação de sangue;

Parcerias público-privada para reforma predial e serviços.

07



IDENTIFICAÇÃO DE MACRO PROCESSOS

Gerencial

Gestão das Bolsas de Sangue

Gestão da Qualidade

Finalístico

Gestão de Distribuição de
Bolsas de Sangue e Derivados

Gestão de Laboratório

Gestão de Transfusão de
Sangue

Gestão de Cadastro de Pessoas
Doadoras de Médula Óssea

Gestão de Recepção dos
Doadores

Gestão de Atendimento
Especializado para os pacientes

Gestão de Doação de Sangue

Suporte

Gestão de Controle de
Veículos

Gestão de nutrição (alimento
do doador)

Gestão de Manutenção de
Infraestrutura e rede

Gestão de Pessoas

Gestão de descarte de
resíduos sólidos

Gestão de Controle Interno

Gestão de Patrimônio

Gestão de Parcerias e
Divulgações

Gestão de Almoxarifado

Gestão de Finanças



Edição e produção

Adila
Karine
Luma
Suerlei



REFERÊNCIAS



Apostila BABOOK

Apostila Green Belt

Materiais da FM2S

Material do Elo Group

Artigos e Estudo de Casos