



PE 2013-2015: PERSPECTIVA SOCIEDADE

Focos Estratégicos	Estratégias	Projetos	Descrição do Projeto	Resultado Esperado	Gestor	Prazo
1. Credibilidade da Instituição	1.1 Manter a imagem positiva do Hemoce	1.1.1. Criar projetos de relacionamento visando a fidelização do doador de sangue	Implementação de ações para fortalecer projetos existentes e promover novas ações	Aumentar em 5% o número de doadores fidelizados	Joélia e Nágela	MP
		1.1.2. Manter veiculação de notícias favoráveis aos Hemoce na mídia	Monitoramento de mídia	Manter veiculação mínima de 6 matérias positivas por mês	Luiza	CP
2. Satisfação dos doadores e usuários da hemorrede	2.1 Aprimorar os serviços de atendimento ao cliente	2.1.1 Ampliar a rede de atendimento ao cliente.	Aumentar o número de postos de coleta em locais estratégicos	Estruturação de mais dois postos de coleta fixos.	Márcia Bruno	LP
		2.2 Implementar atendimento diferenciado	2.2.1 Fortalecer a qualificação do pessoal de atendimento	Promover treinamentos sobre atendimento humanizado ao cliente	100% do pessoal de atendimento treinado	Júlia
	2.2.2 Criar serviço de acolhimento para o doador e usuário		Estruturar e implementar um serviço de acolhimento ao doador que compreende a reorganização do layout, fardamento, orientação ao doador	Serviço estruturado e em funcionamento	Juliane e Josefa	CP
	2.2.3 Viabilizar condições de acessibilidade		Modificar estrutura física do Hemoce para acessibilidade	Criação de rampas e melhorias nos estacionamentos para os clientes	Márcia Bruno	LP
3. Atendimento integral aos portadores de coagulopatias/hemoglobinopatias em todos os níveis de atenção	3.1 Assegurar atendimento integral e de qualidade à rede de atenção às pessoas com coagulopatias/hemoglobinopatias na estrutura estadual de saúde	3.1.1 Treinamento e capacitação das equipes dos PSF/UPAS	Planejar e promover treinamentos para a capacitação das equipes dos PSF/UPAS	90% das equipes dos PSF/UPAS parceiras capacitadas para o atendimento às pessoas com coagulopatias/hemoglobinopatias	Stella Maia e Adlene	LP
		3.1.2 Buscar parcerias com a rede hospitalar para realização dos procedimentos hospitalares	Identificar e pactuar parcerias que resultem na disponibilização dos exames não realizados pela hemorrede para os pacientes ambulatoriais	Disponibilizar estrutura de diagnóstico necessária para o acompanhamento dos pacientes atendidos no ambulatório do Hemoce	Andrea	MP
4. Responsabilidade sócio-ambiental	4.1 Promover a cultura da responsabilidade social e ambiental na hemorrede	4.1.1 Criar e implementar a cultura da responsabilidade sócio-ambiental na hemorrede	Estruturar uma política e implementar ações de responsabilidade sócio-ambiental na hemorrede	A formalização de uma política da responsabilidade social e ambiental e implementação de duas ações de responsabilidade social e ambiental	Júlia e Rosane	LP
5. Promoção dos serviços de terapia celular	5.1 Divulgar as ações de terapia celular	5.1.1 Divulgar os serviços de terapia celular para o público interno e externo do Hemoce	Promover divulgações através de diversos meios de comunicação os serviços de terapia celular desenvolvidos pelo Hemoce	Ter os serviços de terapia celular, desenvolvidos pelo Hemoce, conhecidos por seu público interno e externo	Joélia e Luiza	MP

ILUSTRAÇÃO 12: Relação dos Projetos do PE ciclo 2013-2015 - PERSPECTIVA SOCIEDADE



PE 2013-2015: PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

Focos Estratégicos	Estratégias	Projetos	Descrição do Projeto	Resultado Esperado	Gestor	Prazo
6. Excelência na prestação de serviços e fornecimento de produtos	6.1 Assegurar certificação internacional do Hemoce	6.1.1 Obter acreditação internacional pela AABB	Adequação dos processos do Hemoce às exigências da AABB	Obtenção da acreditação pela AABB	Natalícia	MP
	6.2 Estender a certificação ISO à hemorrede	6.2.1 Implementar a ISO 9001:2008 nos hemocentros regionais	Adequação os processos de trabalho do ciclo do sangue dos hemocentros regionais ao padrão ISO 9001:2008	Adequação dos 4 hemocentros regionais ao padrão ISO 9001:2008	Helinete	LP
	6.3 Implantar Cod. ISBT-128 nos Regionais	6.3.1 Informatizar os hemocentros regionais com SBS-Web	Implantação do SBS-Web e infraestrutura de informática	100% dos hemocentros regionais informatizados com SBS-Web	Márcia Tamura	MP
	6.4 Implementar POPs para a área administrativa do Hemocentro Coordenador	6.4.1 Implantar POPs na área administrativa do Hemocentro Coordenador	Identificação e descrição dos processos administrativos, nos moldes da ISO 9001:2008	Descrição dos processos identificados de toda área administrativa, de acordo com a ISO 9001:2008	Helinete	MP
7. Aperfeiçoamento do atendimento nos serviços existentes	7.1 Otimizar a utilização da capacidade instalada do Hemoce	7.1.1 Melhorar a utilização da capacidade instalada	Identificação e utilização da capacidade de prestação de serviço não utilizada.	Reduzir em 25% a subutilização das áreas identificadas.	Luciana Carlos	LP
	7.2 Implementar novas tecnologias	7.2.1 Implementar novas tecnologias	Identificação, aquisição e Implantação de novas tecnologias para pacientes e doadores	Implantação de pelo menos uma tecnologia identificada	Andrea e Márcia Bruno	LP
8. Eficácia na comunicação interna e externa	8.1 Informatizar a hemorrede em todos os níveis	8.1.1 Implantar o P.E da TIC	Consolidação das ações definidas no P.E da TIC nos hemocentros regionais	Execução de pelo menos 50% das ações definidas	Márcia Tamura	LP
9. Excelência Gerencial	9.1 Aprimorar e consolidar as práticas modernas de gestão na hemorrede	9.1.1 Implantar o modelo de gestão MEG nos hemocentros regionais	Implementação programa de premiação para a melhoria da gestão dos hemocentros	Participação de 100% dos hemocentros regionais no programa de premiação	Eliane Ribeiro, Júlia e Joélia	MP
10. Melhoria da segurança do Hemoce	10.1 Promover medidas de segurança no Hemoce	10.1.1 Promover uma segurança eficaz no Hemoce	Estruturação de normas de acesso ao hemocentro, conjugado ao treinamento das recepcionistas e seguranças sobre normas e atitudes de segurança, identificação dos funcionários com crachás	Aplicação de todas as ações identificadas para a promoção de uma segurança mais eficaz	Paulo Marcelo e Márcia Bruno	MP

ILUSTRAÇÃO 13: Relação dos Projetos do PE ciclo 2013-2015 - PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS



PE 2013-2015: PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Focos Estratégicos	Estratégias	Projetos	Descrição do Projeto	Resultado Esperado	Gestor	Prazo
11. Valorização dos colaboradores da Hemorrede	11.1 Reestruturar uma política de capacitação profissional	11.1.1 Implementar melhorias na política de capacitação profissional	Redesenho da política de capacitação dos profissionais da hemorrede, compreendendo treinamentos internos, externos, participação em congressos etc.	Aplicação das melhorias da política de capacitação	Heloína e Júlia	CP
	11.2 Estabelecer condições para aumentar o nível de satisfação e qualidade de vida dos funcionários	11.2.1 Elevar o nível de satisfação e qualidade de vida dos funcionários do Hemoce	Promoção de pesquisa de satisfação e/ou clima organizacional, identificação dos itens de baixa satisfação e desenvolvimento de práticas para elevação do nível de satisfação	Conhecimento do nível de satisfação e aplicação de 100% das práticas identificadas	Marina	MP
12. Fortalecimento da atuação do Ensino e Pesquisa	12.1 Estimular a produção científica de acordo com os requisitos legais de pesquisa com seres humanos	12.1.1 Promover grupos de estudos em temáticas de hemoterapia e hematologia	Realização de encontros periódicos para se debater temas e estudos de caso com equipes do Hemoce	Produção mínima de dois trabalhos por ano.	Vania Barreto	MP
	12.2 Criar cursos de Especialização em hematologia, hemoterapia e terapia celular	12.2.1 Promover especialização em hemoterapia e hematologia	Estruturação do curso de especialização, aprovação pelo MEC, concretização de parcerias e realização do curso	Realização de pelo menos uma turma de especialização em hemoterapia e hematologia	Vania Barreto	LP
13. Melhoria da Gestão de Pessoas	13.1 Fortalecer a atuação do RH nos hemocentros regionais	13.1.1 Estruturar as ações de RH nos hemocentros regionais	Ampliação das ações de RH aos hemocentros, através da criação de uma rede de comunicação com os hemocentros regionais	Implantação de pelo menos dois subsistemas de RH	Júlia	MP
	13.2 Reestruturar o processo de comunicação RH/funcionários	13.2.1 Promover práticas de melhoria da comunicação RH/funcionários	Elaboração de práticas que promovam a comunicação direta com os funcionários e que os mantenha mais atualizados das ações da instituição	Implementação de pelo menos duas práticas	Júlia e Yana	MP

ILUSTRAÇÃO 14: Relação dos Projetos do PE ciclo 2013-2015 - PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO



PE 2013-2015: PERSPECTIVA ORÇAMENTO

Focos Estratégicos	Estratégias	Projetos	Descrição do Projeto	Resultado Esperado	Gestor	Prazo
14. Adequação dos recursos financeiros e orçamentários às necessidades da Hemorrede	14.1 Otimizar gastos do Hemocentro Coordenador	14.1.1 Reduzir gastos	Identificação das despesas desnecessárias e recursos mal utilizados e promover práticas de redução de custos dessas áreas	Redução de custos em 5% em 2014 de 10% em 2015	Eliane Ribeiro	MP
	14.2 Melhorar repasse dos recursos para a hemorrede	14.2.1 Sensibilizar os gestores estaduais para melhoria de repasse de recursos para a hemorrede.	Análise das despesas da hemorrede e redimensionar repasses de acordo com as necessidades de funcionamento solicitando ajuste orçamentário e financeiro.	Adequação do repasse dos recursos para a hemorrede em pelo menos 90%	Márcia Soares	MP
15. Aumento dos recursos financeiros do Hemoce	15.1 Aumentar a venda de produtos e serviços.	15.1.1 Buscar credenciamentos com clientes atuais e novos	Identificar e ofertar a clientes em potencial produtos e serviços disponíveis para pactuação	Estabelecer pelo menos 5 novas parcerias que resultem em repasse de recursos para a hemorrede.	Luciana Carlos	MP
	15.2 Estruturar a cobrança de produtos e serviços	15.2.1 Estabelecer mecanismos de cobrança das vendas de serviços	Realizar contratos/convênios de prestação de serviços com repasse de recursos para a hemorrede.	Estabelecer contratos/convênios com pelo menos 90% dos serviços atendidos sem repasse de recursos.	Eliane Ribeiro	MP
	15.3 Pactuar ressarcimento pelos serviços prestados nas Agencias Tranfusionais	15.3.1. Pactuar com hospitais forma de ressarcimento dos serviços prestados nas AT ou transferência do custo para a unidade hospitalar.	Construir estratégia e pactuar solução para redução do custo da hemorrede com AT a níveis aceitáveis, de acordo com a competência e responsabilidade de cada serviço.	Solucionar a situação pelo menos da rede hospitalar da SESA	Kátia	MP
16. Dotar o Hemoce de instrumento para captação de recursos de fomento e parcerias públicas e privadas	16.1 Criar instituto de apoio	16.1.1 Criar um instituto de apoio ao Hemoce	Criação do instituto Pro Hemoce	Efetivação do instituto e realização de serviços em prol do Hemoce	João Marcos	MP

ILUSTRAÇÃO 15: Relação dos Projetos do PE ciclo 2013-2015 - PERSPECTIVA ORÇAMENTO