



GESPÚBLICA

**CENTRO DE HEMATOLOGIA E
HEMOTERAPIA DO CEARÁ
HEMOCE**

**AVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA
CICLO 2011**

ÍNDICE

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO.....	03
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO.....	05
HISTÓRICO DA QUALIDADE.....	09
1 CRITÉRIO – LIDERANÇA	
1.1 Governança Pública e governabilidade.....	11
1.2 Sistema de liderança.....	13
1.3 Análise do desempenho da organização.....	15
2 CRITÉRIO – ESTRATÉGIAS E PLANOS	
2.1 Formulação das estratégias.....	17
2.2 Implementação das estratégias.....	20
3 CRITÉRIO – CIDADÃOS	
3.1 Imagem e reconhecimento mútuo.....	23
3.2 Relacionamento com os cidadãos-usuários.....	25
4 CRITÉRIO – SOCIEDADE	
4.1 Atuação socioambiental.....	28
4.2 Ética e controle social.....	32
4.3 Políticas Públicas.....	33
5 CRITÉRIO – INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	
5.1 Informações da organização.....	36
5.2 Informações comparativas.....	39
5.3 Gestão do conhecimento.....	40
6 CRITÉRIO – PESSOAS	
6.1 Sistemas de Trabalho.....	42
6.2 Capacitação e desenvolvimento.....	46
6.3 Qualidade de vida.....	48
7 CRITÉRIO – PROCESSOS	
7.1 Processos Finalísticos e processos de apoio.....	52
7.2 Processos de Suprimento.....	56
7.3 Processos Orçamentários e Financeiros.....	58
8 CRITÉRIO – RESULTADOS	
8.1 Resultados relativos aos cidadãos-usuários.....	60
8.2 Resultados relativos à sociedade.....	62
8.3 Resultados orçamentários e financeiros.....	63
8.4 Resultados relativos às pessoas.....	63
8.5 Resultados relativos aos processos de suprimento.....	64
8.6 Resultados relativos aos processos finalísticos e de apoio.....	65

FORMULÁRIO PARA INSCRIÇÃO DA CANDIDATA AO PCGP CICLO 2011

1 – Dados sobre a organização candidata

1.1 Denominação oficial completa CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO CEARÁ - HEMOCE					
1.2 Poder			1.3 Nível de Governo		
Executivo	Judiciário	Legislativo	Federal	Estadual	Municipal
X				X	
1.4 Natureza Jurídica			1.5 Situação quanto à estrutura organizacional		
Adm. Direta/ Indireta	Poder Legislativo	Poder Judiciário	Categoria Especial	Toda a organização	Unidade de órgão central
			X		X
1.6 Data de criação 20/07/1971		1.7 Documento legal de criação Número/Ano Lei Estadual Nº 9497, de 20 de julho de 1971			
1.8 CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica 07.954.571/0114-91					
1.9 Quantidade de servidores/ empregados da própria organização	1.10 Quantidade de requisitados	1.11 Quantidade de terceirizados	1.12 Quantidade total de servidores/ empregados	1.13 Quantidade de capacitados de acordo com os critérios do PCGP ou outro prêmio semelhante	
602	67	374	1.043	40	
1.4 Endereço completo Av. José Bastos, nº. 3.390.					
Bairro RODOLFO TEÓFILO		Cidade FORTALEZA		CEP 60440-261	

2 – Competências básicas da candidata

Produção e transfusão de hemocomponentes.
Atendimento ambulatorial a pacientes com coagulopatias e hemoglobinopatias.

3 – Dirigente responsável

3.1 Nome Luciana Maria de Barros Carlos		3.2 Cargo Diretora Geral		
3.3 Endereço para correspondência Av. Av. José Bastos, nº 3.390 – Rodolfo Teófilo – Diretoria Geral – Gabinete		Cidade Fortaleza	Estado CE	CEP 60440-261
3.3 Telefone 3101-2273	DDD 85	Número 3101-2275	Fac-símile 3101-2307	
3.5 E-mail luciana.carlos@hemoce.ce.gov.br		3.6 CPF 467.343.414-53		

4 – Data de adesão ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA

2009

5 – Representante para contato

5.1 Nome Joélia Rodrigues		5.2 Cargo Coord. da Assessoria de Comunicação		
5.3 Endereço para correspondência Av. Av. José Bastos, nº 3.390 – Rodolfo Teófilo – Diretoria Geral – Gabinete		Cidade FORTALEZA	Estado CEARÁ	CEP 60440-261
5.3 Telefone 3101.2283	DDD 85	Número	Fac-símile 3101.2307	
5.5 E-mail Joelia.rodrigues@hemoce.ce.gov.br		5.6 CPF 796.327.933-15		

6 – Dados sobre o órgão ao qual a organização candidata está diretamente subordinada

6.1 Denominação oficial completa Secretaria de Saúde do Governo do Estado do Ceará			
6.2 Endereço completo Av. Almirante Barroso, 600 – Praia de Iracema		Cidade Fortaleza	Estado CE
6.3 Nome do Dirigente Responsável Raimundo José Arruda Bastos		6.4 Cargo Secretário da Saúde	
CEP 60.060-440			

7 – Aceitação dos termos e condições

Concordo com todos os termos descritos no Documento 2 Instruções para Candidatura ao Prêmio Ceará Gestão Pública – PCGP – Ciclo 2011. Concordo que o Relatório da Gestão seja analisado criticamente por examinadores capacitados pelo Prêmio Ceará Gestão Pública e por uma Banca de Juízes, de acordo com os critérios de Excelência constantes no Instrumento para Avaliação da Gestão Pública - Ciclo 2011.

Concordo em manter sigilo sobre a participação desta organização no Prêmio Ceará Gestão Pública, durante o processo de premiação, e abstenho-me de fazer ou autorizar qualquer tipo de divulgação, durante o processo.


No caso de esta organização ser reconhecida ou premiada, permito a ampla divulgação, sem fins lucrativos ou comerciais, de seu Relatório da Gestão, **ressalvados os aspectos de confidencialidade**, em participar de eventos para apresentação da experiência de implementação de ações de melhoria da gestão e em disponibilizar as instalações da organização para a visita de servidores/empregados de outras organizações públicas.

Declaro que, para esta candidatura, contemplamos recursos financeiros, humanos e instrucionais.

8. Declaração de adimplência

Declaro, para fins de participação no Ciclo 2011 do Prêmio Ceará Gestão Pública, que esta Organização se encontra adimplente com suas obrigações legais para com os órgãos de arrecadação dos governos federal, estadual e municipal e que as suas contas se encontram em situação de regularidade nos órgãos de Auditoria do Governo aos quais a organização está vinculada.

9. Local, data, nome e assinatura do dirigente responsável

Local: Fortaleza	Data: 16/05/11	Nome do dirigente responsável pela organização: Luciana Maria de Barros Carlos	Assinatura: 
----------------------------	--------------------------	--	--

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

A) COMPETÊNCIAS BÁSICAS

O Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará (HEMOCE) foi criado pelo Governo do Estado em 1979 com o objetivo de viabilizar atendimento de hemoterapia à população cearense e se desenvolveu dentro das diretrizes preconizadas pela Política Nacional do Sangue. Passou a funcionar em Fortaleza a partir de 1983 e iniciou seu processo de interiorização em 1991 com a inauguração de unidades em Crato e Sobral, iniciando assim o cumprimento de um dos principais objetivos traçados em seu planejamento, a abrangência estadual com disponibilização dos serviços a todos os municípios do estado do Ceará. Suas competências básicas estão relacionadas ao atendimento transfusional da população e podem ser divididas em:

- Atendimento aos doadores voluntários de sangue em toda a hemorrede através dos pontos fixos de atendimento (hemocentros coordenador e regionais, hemonúcleo e posto de coleta) e das unidades móveis de coleta disponíveis nos cinco hemocentros do estado, de acordo com sua abrangência regional.
- Coleta e processamento do sangue e distribuição de hemocomponentes para todos os hospitais públicos do Ceará e demais hospitais com leitos SUS atendidos pela hemorrede.
- Transfusão de hemocomponentes em todos os hospitais atendidos pela hemorrede.
- Realização de procedimentos especializados na área de hemoterapia (coleta de hemocomponentes por aférese, procedimentos de aférese terapêutica e recuperação intra-operatória de sangue). Os procedimentos de aférese estão disponíveis no Hemocentro Coordenador de Fortaleza e Hemocentros Regionais de Crato e Sobral.
- Realização de testes diagnósticos especializados em hematologia geral, coagulação sanguínea, hemoglobinopatias, citometria de fluxo e patologia e citologia de medula óssea.
- Atendimento a pacientes com doença falciforme e outras hemoglobinopatias e hemofílicos em todo o estado, além de pacientes com doenças hematológicas nos hemocentros regionais.
- Apoio ao serviço de transplante de medula óssea do HUWC através da coleta, processamento e criopreservação de células progenitoras.
- Participação no cadastro nacional de doadores de medula óssea (REDOME), através do cadastramento de doadores voluntários em todas as unidades da hemorrede.

B) PRINCIPAIS CLIENTES/USUÁRIOS

De acordo com a sua missão institucional de proporcionar atendimento hemoterápico e hematológico de excelência à população através da hemorrede estadual, o HEMOCE tem como principais clientes os Hospitais (federais, estaduais, municipais, hospitais privados contratados), os doadores de sangue e medula óssea, pacientes com hemofilia, doença falciforme e outras doenças hematológicas, os seus servidores/empregados e a sociedade em geral.

C) PRINCIPAIS PRODUTOS OU SERVIÇOS

- Captação de doadores de sangue através da realização de campanhas de sensibilização e estabelecimento de parcerias com empresas, escolas e instituições públicas e privadas do Estado do Ceará.
- Produção de hemocomponentes para transfusão.
- Coordenação estadual do atendimento a hemofílicos e pacientes com doença falciforme.

- Realização de procedimentos terapêuticos em hemoterapia pelas técnicas de aférese e recuperação intra-operatória de sangue.
- Atendimento a pacientes com doenças hematológicas.
- Apoio diagnóstico a doenças hematológicas.

D) PROCESSOS FINALÍSTICOS

O HEMOCE tem os seguintes macro-processos finalísticos:

- Produção de hemocomponentes e transfusão de sangue.
- Realização de testes laboratoriais de apoio à produção de hemocomponentes e diagnóstico em hematologia e hemoterapia.
- Atendimento a pacientes nas áreas de hematologia e hemoterapia.

E) PRINCIPAIS PROCESSOS DE APOIO

Os principais processos de apoio do HEMOCE desenvolvem suas ações visando atender às necessidades dos processos finalísticos, como:

- Processos de Manutenção;
- Processos de Segurança e Transporte;
- Processos de Gestão de Pessoas;
- Processos de Gestão da Qualidade;
- Processos de Suprimento;
- Processos de Informação/Comunicação;
- Processos Administrativo-financeiros.

F) PRINCIPAIS INSUMOS E FORNECEDORES

FORNECEDORES	INSUMOS
ACTS DO BRASIL LTDA	Bolsa de sangue e reagentes
BIOMERIUX DO BRASIL S.A.	Kits de sorologia
CARIDIAN BCT TECNOLOGIA MÉDICA LTDA	Kits de aférese
DIAGNOCEL COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA	Kits sorologia e hematologia
DPM-COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES	Reagentes para citometria de fluxo
DIAMED LATINO AMERICA	Reagentes e cartelas para imunohematologia
EMBRAMED INDUSTRIA E COMÉRCIO LTDA	Equipos de transfusão
FRESENIUS HEMOCARE BRASIL LTDA	Bolsas, microcuvetas para determinação da hemoglobina e soluções
FUJICOM COMÉRCIO E MATERIAIS HOSPITALARES E IMPORTAÇÃO LTDA	Bolsas de sangue e filtros
MEDICALTEX INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	Mat. descartável (epi's coletivos)
SIEMENS HEALTHCARE DIAGNÓSTICO LTDA	Reagentes para lab. de coagulação
FRESENIUS KABI BRASIL LTDA	Soluções fisiológicas
REM INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	Kits de sorologia
TELES CARTÕES LTDA	Etiquetas para bolsas de sangue e amostras
ZYON SCIENN DIAGNÓSTICOS LTDA	Kits de sorologia

G) PERFIL DO QUADRO DE PESSOAL

O regime jurídico do HEMOCE é estatutário. Sua força de trabalho é de 1.077 pessoas, distribuídas de acordo com os quadros abaixo:

DISCRIMINAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL	QUANTIDADE
SESA	613
SAMEAC	124
TERCEIRIZADOS	240
JOVENS APRENDIZES	12
PRESTADORES DE SERVIÇO	88
TOTAL	1.077

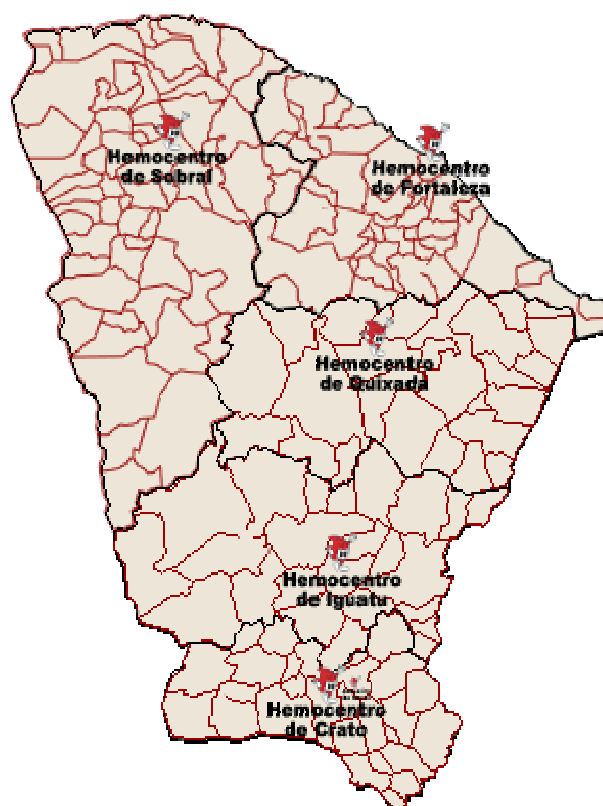
QUADRO DE PESSOAL POR NÍVEL	QUANTIDADE
Nível Fundamental	86
Nível Médio	722
Nível Superior	269
TOTAL	1.077

H) PARCERIAS INSTITUCIONAIS RELACIONADAS COM O PROCESSO FINALÍSTICO:

O HEMOCE possui algumas parcerias institucionais relacionadas aos processos finalísticos tais como: Escolas e Empresas Cidadãs, Instituto Dr. José Frota (Posto de Coleta), Municípios do Estado do Ceará (para realização de coletas externas), Associação dos Hemofílicos, Grupo de Estudo em Oncologia – GEON e Universidade Federal do Ceará.

I) PRINCIPAIS INSTALAÇÕES E LOCALIDADES

O HEMOCE é um órgão da administração direta da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, presente em todo o território do estado. É formado por um Hemocentro Coordenador, com sede em Fortaleza, quatro Hemocentros Regionais, em Sobral, Quixadá, Crato e Iguatu, um hemonúcleo, em Juazeiro do Norte, um Posto de Coleta de Sangue no Instituto Dr. Jose Frota - IJF e sessenta e duas Agências Transfusionais localizadas nos hospitais atendidos pela hemorrede em Fortaleza e municípios do interior do Ceará. Cada hemocentro é responsável pela realização do atendimento a doadores e pacientes em sua área de cobertura, de acordo com o mapa ao lado, tendo competência para realizar todos os passos do ciclo do sangue à exceção da sorologia que está centralizada há mais de uma década no Hemocentro de Fortaleza, o que trouxe segurança e agilidade para o controle sorológico dos hemocomponentes, visando à prevenção das doenças transmissíveis pelo sangue.



DISTRIBUIÇÃO DAS REGIONAIS DE HEMOTERAPIA DO CEARÁ DE ACORDO COM A ÁREA DE ABRANGENCIA DOS HEMOCENTROS DO ESTADO.

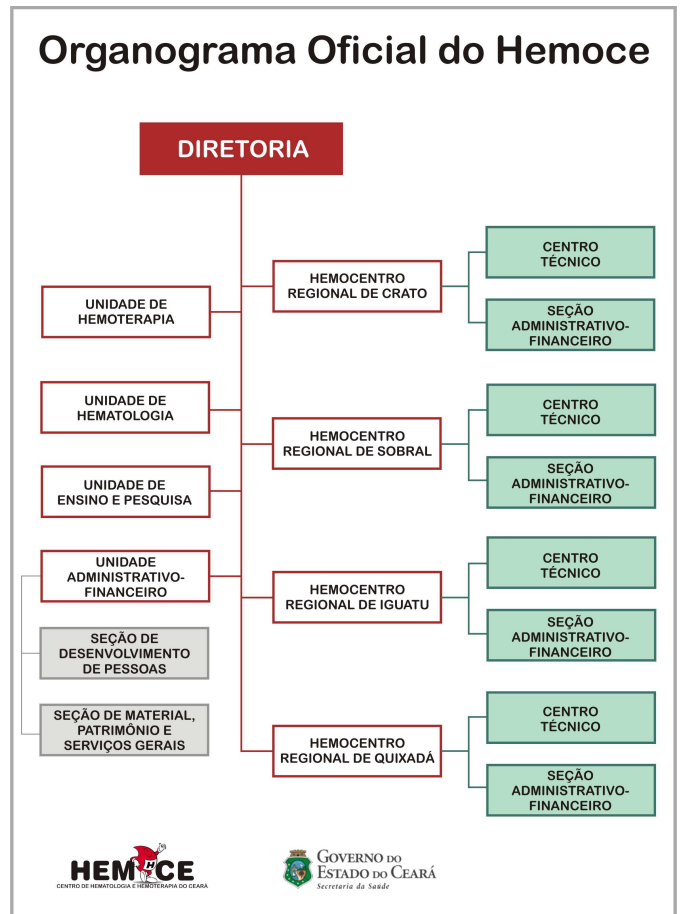
J) ORGANOGRAMA

O HEMOCE tem buscado aprimorar as suas ações, processos e mecanismos de monitoramento, em busca de maior agilidade, qualidade e eficiência de gestão e desenvolvimento institucional.

A estrutura da hemorrede está definida de acordo com o organograma oficial do HEMOCE de acordo com o Decreto Nº 28.659 de 28 de fevereiro de 2007, conforme Figura 1:

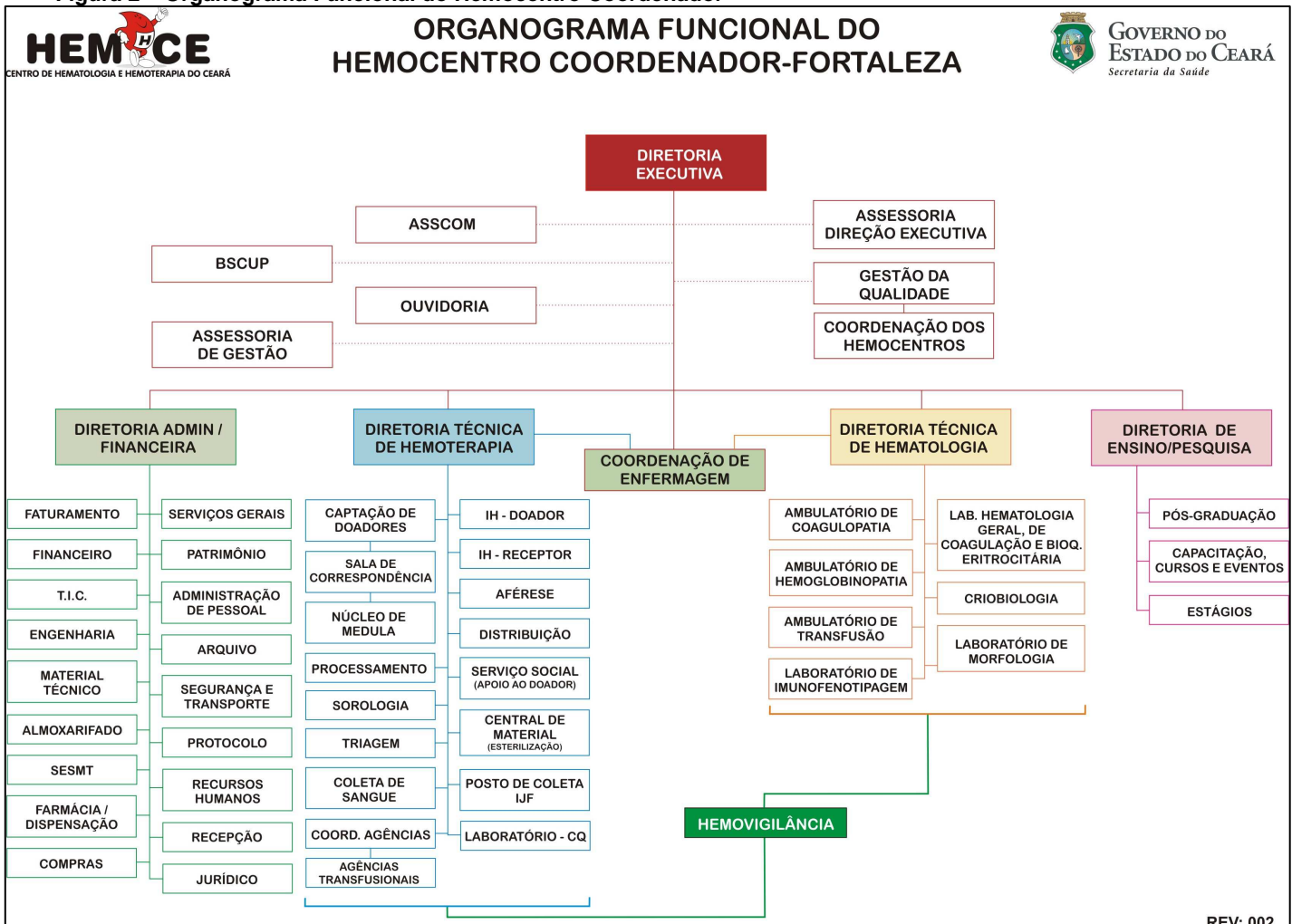
O organograma funcional do Hemocentro Coordenador está definido de acordo com a distribuição de serviços e setores responsáveis pelo desenvolvimento de seus processos de apoio e finalísticos e está representado na Figura 2:

Figura 1 – Organograma Oficial da Hemorrede



Concernente ao DECRETO Nº 28.659, de 28 de fevereiro de 2007

Figura 2 – Organograma Funcional do Hemocentro Coordenador



HISTÓRICO DA QUALIDADE

O Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará – HEMOCE foi criado pela Lei Estadual Nº 9497, de 20 de julho de 1971, inaugurado em 1979 e passou a funcionar em novembro de 1983. Desde então tem sido responsável pelo planejamento, desenvolvimento e execução da Política Estadual do Sangue, conseguindo, ainda na década de noventa, disponibilizar hemocomponentes produzidos de acordo com recomendações do Ministério da Saúde para todos os municípios do estado, a partir de sua rede de hemocentros instalados estrategicamente em municípios de referência em suas regiões (ver item I do Perfil da Organização).

Desde o início de seu funcionamento, o HEMOCE buscou trabalhar com qualidade e segurança em seus processos de coleta, produção, distribuição e transfusão de hemocomponentes. Desde então tem um forte compromisso com a prestação de serviços à população da rede pública e privada do Ceará, demonstrada pelo crescimento constante de coletas e transfusões realizadas anualmente no estado e pelo número crescente de leitos atendidos pela rede pública de hemoterapia. Apesar das dificuldades inerentes ao setor público, os resultados obtidos em 28 anos de funcionamento são a principal testemunha do cumprimento da função primordial do HEMOCE, que é disponibilizar hemocomponentes com presteza e qualidade a todos os pacientes que deles necessitem dentro do território do Ceará.

Esse compromisso é demonstrado de forma singular no desempenho da instituição na formação de recursos humanos na área da Hematologia e Hemoterapia, sendo responsável pela formação de médicos, farmacêuticos e técnicos de hemoterapia, além de possibilitar especialização em serviço de enfermeiros, fisioterapeutas e assistentes sociais, dentre outros profissionais.

O pioneirismo técnico também reflete a busca constante da melhor prestação de serviços à população do Ceará. Em 1989, o HEMOCE foi o primeiro serviço público fora do eixo Rio e São Paulo a ter um equipamento de aférese em funcionamento regular, atendendo procedimentos terapêuticos e de coleta de hemocomponentes, principalmente plaquetas. Na década de 1990, o HEMOCE foi o primeiro serviço no Brasil a desenvolver e implantar na rotina de trabalho a técnica de produção de hemocomponentes a partir da camada leucoplaquetária, conhecida como técnica de buffy-coat, atualmente adotada por outros serviços do país e ainda em uso no Hemocentro Coordenador de Fortaleza. Ainda na década de 1990, o HEMOCE foi o primeiro serviço público do país a utilizar a técnica de desvio do primeiro sangue coletado para tubos de laboratório, diminuindo assim o risco de contaminação bacteriana dos componentes. Confirmando sua vocação de pioneirismo e vanguarda no Ceará, foi o primeiro serviço na rede pública ou privada a disponibilizar a seus usuários a centralização da triagem sorológica, a utilização de métodos semi-automáticos em todos os laboratórios de imuno-hematologia da hemorrede, a filtração de componentes antes da estocagem, a recuperação intra-operatória de sangue em cirurgias de grande porte e irradiação de seus componentes celulares.

O HEMOCE é uma unidade administrativa da Secretaria Estadual de Saúde e enfrenta dificuldades inerentes a órgãos ligados à administração pública, no que tange à captação de recursos humanos, garantia de recursos financeiros adequados a seu funcionamento e direcionamento de gestão. O crescimento constante e os resultados apresentados pela instituição na prestação de serviços à população cearense, bem como o lugar ocupado pela hemorrede no cenário nacional denotam a superação desses obstáculos e o compromisso com o cumprimento de sua missão através da busca contínua de melhoria em seus processos, com a prestação de serviços de qualidade a todos que buscam seu atendimento, sejam doadores, pacientes ou profissionais de saúde.

Em 2006, foi estabelecido convênio com o Ministério da Saúde para acreditação do serviço de hemoterapia do HEMOCE o que determinou a reestruturação da área de Gestão da Qualidade incorporando à estrutura organizacional. Em 2008, realizou-se o processo licitatório para contratação de consultoria especializada com a finalidade de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma ISO 9001:2008, tendo seu trabalho

iniciado em 2009. Com a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade foi obtido melhorias como: padronização de todos os procedimentos operacionais das áreas; reestruturação do Laboratório de Controle de Qualidade; Tratamento de não conformidades; Tratamento de reclamação de clientes; Auditoria Interna; dentre outros requisitos da qualidade.

Atualmente, o HEMOCE está em processo de finalização da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma ISO 9001:2008 e com certificação do ciclo do sangue prevista para 2011.

LIDERANÇA

Critério: 1 – LIDERANÇA

1.1 – Governança pública e governabilidade

A) Como os Princípios e Valores da administração pública e as diretrizes de governo são disseminados e internalizados na organização?

Os princípios e valores da administração pública, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, são disseminados e internalizados na instituição em suas decisões e ações, sendo prática de gestão da organização o cumprimento dos requisitos legais da administração pública. A instituição busca oportunidades de treinamento e capacitação em gestão pública oferecidos por órgãos governamentais ou outros, possibilitando e estimulando a participação de seus colaboradores visando o aprimoramento de sua prática. Com relação às diretrizes de governo é oportunizado aos colaboradores seu conhecimento a partir do acesso aos sites governamentais, legislações e divulgação interna de resoluções e memorando de instâncias superiores, bem como através da participação em reuniões, cursos e treinamentos oferecidos por outras instâncias governamentais, tendo o cuidado de que a participação seja a nível gerencial e operacional quando pertinente. Todos os colaboradores ao serem admitidos têm contato com os princípios e valores da administração pública através da reunião de acolhimento e entrega do Manual de Normas do HEMOCE.

B) Como as principais decisões são tomadas, comunicadas e implementadas pela alta administração assegurando a transparência e o envolvimento de todas as partes interessadas?

As principais decisões são tomadas através de reuniões periódicas da hemorrede e de diretoria, com a participação dos diretores e/ou partes interessadas sendo as decisões registradas em atas. A disseminação das decisões ocorre através de reuniões da diretoria administrativo-financeira e diretoria técnica de hemoterapia e hematologia com gestores das diversas áreas da instituição, ocasião em que são monitoradas e definidas novas ações e sistematizadas as metas. O acompanhamento das ações e metas é realizado pelas chefias e as pendências incluídas nas pautas das reuniões posteriores. A divulgação dessas informações ocorre conforme exposto no quadro abaixo:

Comunicação das decisões
Colaboradores: reuniões, e-mail, atos, painel de gestão à vista, painel acontece, comunicação interna, ordens de serviço e flanelógrafos
Clientes: reunião de pacientes, reunião com doadores Rh negativo, folders, manuais, e-mail, ofício, correspondência, internet
Fornecedores: ofícios, e-mail, fax, reuniões, Diário Oficial
Sociedade: meios de comunicação, site, reuniões, e-mail e redes sociais

C) Como são identificados e tratados os riscos organizacionais mais significativos que possam afetar o desempenho?

A Identificação dos riscos organizacionais mais significativos é feita através da análise dos pontos fracos e ameaças, por ocasião do planejamento estratégico do HEMOCE alinhado ao monitoramento periódico dos indicadores de desempenho institucional.

Os riscos são tratados através da elaboração de projetos com ações que visem corrigi-los ou minimizá-los, a partir da correlação com as oportunidades identificadas, realinhando metas ou produzindo novos objetivos a serem alcançados.

1. Apresentar os principais riscos organizacionais identificados.

Os riscos identificados estão descritos no quadro abaixo:

Principais riscos organizacionais identificados	
Ameaças	
Heterogeneidade dos Vínculos Empregatícios; Carência na formação de recursos humanos para área específica; Desconhecimento de alguns serviços do HEMOCE por parte dos Clientes Externos; Obras do Metrofor no entorno do HEMOCE dificultando o acesso da população; Baixa na doação de sangue; Limitação do planejamento das ações publicitárias e comunicação.	
Oportunidades	
Investimento no Doador Potencial, objetivando a Fidelização (Educação e Conscientização) Consolidação do Atendimento Clínico-laboratorial aos Pacientes Hematológicos Demanda Crescente da Sociedade pelos Produtos/Serviços do Hemoce Disponibilização de Novas Tecnologias e Complexidade de Procedimentos: Biologia Celular e Molecular, Terapia Celular, Citogenética, Banco de Sangue de Cordão Umbilical; Destino do Plasma Excedente; Melhor Exploração/Utilização das Políticas Públicas de Saúde; Surgimento de Novos Cursos e Interiorização de Faculdades Formação de Parcerias sem fins lucrativos Interação com outras Instituições PARA Captação DE Recursos Credibilidade do HEMOCE associada ao Fortalecimento do Programa de Qualidade. Estimulo de CERTIFICAÇÃO/ACREDITAÇÃO dos hemocentros; Implantação do GESPUBLICA no âmbito da administração estadual; O comprometimento da alta administração do sistema estadual de saúde; Disponibilização de estagiários de TI da SEPLAG/SEDUC; Projeto "PRIMEIRO PASSO".	

D) Como a Alta Administração presta conta de seus atos e resultados alcançados para a sociedade e órgãos de controle?

A Alta Administração presta conta de seus atos conforme quadro abaixo:

ALVO	OBJETO DA PRESTAÇÃO DE CONTAS	INSTRUMENTO UTILIZADO
Órgãos de Controle	Oferta, demanda, serviços produzidos, e resultados obtidos	Plano Diretor de Regionalização – PDR, Sistema de Informação da Produção Hemoterápica – HEMOPROD, Sistema de Monitoramento e Avaliação da Gestão do Hemoce – SIMAGH, Relatório de Gestão.
	Custos	Relatório Mensal encaminhada à SESA
	Demonstrativo de receitas recebidas e despesas realizadas	Banner, painel de gestão, site, SIMAGH
	Balancete financeiro	Demonstrativos mensais encaminhados à SEFAZ
	Imposto de Renda	Relação das retenções efetuadas e encaminhadas à Receita Federal
	ISS	Relação das retenções encaminhadas à Prefeitura Municipal de Fortaleza
Sociedade	Oferta, demanda, serviços produzidos, resultados obtidos, indicadores, calendário de coleta externa, estoque de sangue e outras informações.	Jornal
		Site

1.2 – Sistema de Liderança

A) Como a alta administração, estabelecendo um exemplo a ser seguido, atua pessoalmente para: buscar novas oportunidades para a organização e promover o comprometimento com todas as partes interessadas?

A Alta Administração demonstra empenho pessoal continuamente na busca de novas oportunidades para a organização, através de iniciativas relacionadas com a implantação de setores estratégicos como o Sistema de Gestão da Qualidade, da Área de Recursos Humanos, da Assessoria de Comunicação, da Assessora Jurídica e da Assessoria de Gestão. O compromisso também é demonstrado através da consolidação das ações do planejamento estratégico institucional, de melhorias relacionadas à infra-estrutura, à aquisição de equipamentos e ao aprimoramento continuado de seus colaboradores.

Vale salientar que no âmbito nacional, a alta administração busca novas oportunidades participando de grupos temáticos na Coordenação Geral de Sangue e Hemoderivados/CGSH/MS, em congressos, eventos e visitas técnicas e contatos frequentes em instituições congêneres.

B) Como são estabelecidos e atualizados os valores e os princípios organizacionais necessários à criação de valor para todas as partes interessadas?

Os valores e princípios organizacionais do HEMOCE são definidos, atualizados e revalidados a cada Planejamento Estratégico institucional.

1. Apresentar os valores e os princípios organizacionais.

1. Agir com ética (ética);
2. Humanizar a prestação de serviços (humanização);
3. Trabalhar com qualidade e excelência técnica buscando a melhoria contínua nos processos e serviços (qualidade);
4. Garantir a credibilidade junto à população (credibilidade);
5. Estar motivado e disponível para desenvolver o serviço (motivação e disponibilidade);
6. Ser proativo nas suas ações e no ambiente de trabalho (pró-atividade);
7. Respeitar clientes externos e internos (respeito).

2. Apresentar as formas de disseminação e internalização na força de trabalho dos valores e das diretrizes organizacionais.

Os valores e as diretrizes organizacionais são disseminadas e internalizadas através da divulgação do Manual de Normas Institucionais pela Área de Recursos Humanos e por meio de reuniões com os colaboradores. Também há a disseminação pelo Plano Estratégico distribuído a todas as áreas e no site do HEMOCE.

C) Como é incentivado o comprometimento de todos com a cultura da excelência?

O comprometimento de todos com a cultura da excelência é obtido pela busca do reconhecimento formal às ações desenvolvidas pelo HEMOCE, através da adequação das práticas da instituição à legislação específica em sua área de atuação e da legislação pertinente ao serviço público. Além das reuniões periódicas da hemorrede e do Plano Estratégico, com a participação das lideranças de todos os hemocentros na discussão de ações estratégicas e objetivos a serem atingidos. Existe ainda, uma preocupação constante com a participação em programas de qualificação desenvolvidos pelo Ministério da Saúde (MS).

1. Destacar as principais ações empreendidas para promover a excelência na organização.

- Programa Nacional de Qualificação da Hemorrede – PNQH;
Participação do Hemocentro de Fortaleza no primeiro ciclo do PNQH realizado pela Coordenação Nacional do Sangue e Hemoderivados do Ministério da Saúde que resultou na escolha do Ceará como um dos cinco Estados da Federação para participação no primeiro ciclo de interiorização, denotando o reconhecimento do MS pelo trabalho desenvolvido e resultados obtidos no Hemocentro Coordenador;
- Implantação de Sistema de Gestão da Qualidade no Hemocentro de Fortaleza, para obtenção do certificado ISO 9001:2008;
- Aceitação do Hemocentro Coordenador como fornecedor de plasma para produção de hemoderivados pela indústria francesa LFB, em programa da Hemobrás e MS, desde 2008, sendo revalidado anualmente;
- Participação em programas externos de qualificação no âmbito dos laboratórios, sendo uma antiga prática institucional que foi reforçada nos últimos anos a partir da reestruturação do laboratório de controle de qualidade do Hemocentro Coordenador e início de ações nos Hemocentros Regionais, visando a implantação de laboratórios capazes de realizar as etapas necessárias para validação e controle dos processos de produção em toda a hemorrede.

Todas essas ações são realizadas de forma descentralizada com participação das principais lideranças da instituição, comprometidas com a disseminação das decisões e cumprimento dos objetivos de melhoria apontados nas auditorias e desenvolvidos nos planos de trabalho.

D) Como as habilidades de liderança são definidas, identificadas e desenvolvidas líderes?

1. Destacar como as pessoas com potencial de liderança são identificadas.

As competências e habilidades de liderança são desenvolvidas através de treinamentos internos, participação em cursos, reuniões, seminários e outros, com o objetivo de desenvolver e aprimorar as habilidades requeridas para coordenação de setores, processos e atividades. É dada oportunidade a todos os colaboradores para sugerir ações de melhoria do processo de trabalho de forma que todos possam contribuir e expor soluções e simplificação de processos, sendo a diretoria atenta para o reconhecimento dessas ações e aproveitamento das novas lideranças que se colocam no dia-a-dia do trabalho. As habilidades de liderança requeridas estão definidas na Matriz de Competências, Atribuições e Responsabilidades sob responsabilidade da Área de Recursos Humanos.

E) Como são estabelecidos os principais padrões de trabalho que orientam a execução adequada das práticas de gestão da organização e os métodos para verificar o seu cumprimento?

1. Destacar como são garantidos os recursos para melhoria da infra-estrutura de trabalho.

Os principais padrões de trabalho são estabelecidos nas reuniões periódicas com as áreas pertinentes. Os fluxos/processos são discutidos, analisados, mantidos ou realinhados. O monitoramento da eficácia desses padrões é feito através da disseminação e análise dos resultados apresentados através do SIMAGH e discussões por ocasião das reuniões periódicas de cada diretoria, de acordo com cronograma abaixo. Essas reuniões permitem, além do monitoramento, a avaliação, a correção das distorções e melhoria dos padrões estabelecidos anteriormente, buscando assim a melhoria contínua. O cronograma de reuniões encontra-se descrito no quadro abaixo:

CRONOGRAMA DE REUNIÕES	
ÁREA	PERIODICIDADE
Diretoria (Diretoria Geral, Diretoria técnica de Hematologia e Hemoterapia, Diretoria de Ensino e Pesquisa, Diretoria Administrativa)	Semanal
Hemorrede (Diretoria Geral, Diretoria técnica de Hematologia e Hemoterapia, Diretoria de Ensino e Pesquisa, Diretoria Administrativa, assessoria de Interiorização, Manutenção e Recursos Humanos)	Bimestral
Aquisição e compras (Diretoria Geral, Diretoria técnica de Hemoterapia, Diretoria Administrativa, Assessoria Jurídica, Almoxarifados, Compras e Serviços)	Semanal
Administração	Mensal
Hemoterapia	Mensal

F) Como é estimulado o aprendizado organizacional?

O aprendizado organizacional é estimulado por meio de ações sistemáticas de divulgação das ações e conquistas da organização através dos murais distribuídos nos hemocentros, painel de gestão à vista, painel acontece, atualização contínua do site, distribuição de informações por meio eletrônico (informativo HEMOCE *on line*) e informativo impresso, com tiragem trimestral. Por outro lado, existe um forte estímulo para participação dos colaboradores em reuniões, cursos e treinamentos ofertados pela própria hemorrede, órgãos afins ou outras instâncias governamentais. Além disso, existe a prática de proporcionar a vinda de consultores em áreas críticas para a qualidade do produto ofertado pela hemorrede (triagem clínica de doadores de sangue, produção de hemocomponentes, laboratório de imunohematologia e laboratório de controle de qualidade) e envio de colaboradores para estágios de formação e aprimoramento em outros serviços de excelência.

1.3 – Análise do desempenho da organização

A) Como são analisadas as necessidades de informações comparativas para avaliar o desempenho da organização?

1. Destacar os critérios utilizados para determinar quais são os resultados mais significativos a serem comparados.

2. Apresentar os tipos de informações utilizadas para comparar o desempenho e avaliar o cumprimento dos níveis de desempenho esperados pelas partes interessadas.

As informações comparativas utilizadas para avaliar o desempenho da instituição são escolhidas de acordo com o impacto na produção e desempenho da instituição, a partir das informações solicitadas pelo Ministério da Saúde em relatórios oficiais de produção (HEMOPROD), considerando o desempenho de instituições afins de referência nacional e o próprio histórico do HEMOCE. O objetivo dessa metodologia é manter e melhorar os indicadores que se encontram adequados frente a esses critérios e aprimorar os que estão aquém do desejado pela alta administração, sempre respeitando as definições de Missão, Visão e Política da Qualidade. Os tipos de informações utilizadas para comparar e avaliar o cumprimento dos níveis de desempenho baseiam-se na RDC Nº 149 de 14 de agosto de 2001, na Portaria Nº 1101 de 12 de junho de 2002 e na Portaria Nº 1353 de 13 de junho de 2011, conforme detalhamento abaixo:

RDC Nº 149 de 14 de agosto de 2001	Estabelece a estruturação do Sistema Nacional de Informação de Sangue e Hemoderivados
Portaria Nº 1101 de 12 de junho de 2002	Estabelece parâmetros de cobertura assistencial
Portaria Nº 1353 de 13 de junho de 2011	Aprova o regulamento técnico de procedimentos hemoterápicos

B) Como é analisado o desempenho estratégico e operacional, considerando as informações comparativas e do ambiente interno e externo?

O desempenho operacional do HEMOCE é avaliado mensalmente com a construção do HEMOPROD, instrumento padronizado pelo Ministério da Saúde que recolhe os dados de produção de cada unidade de hemoterapia da hemorrede e possibilita comparar a evolução do serviço com relação a produtos e serviços ofertados. Além desses dados requisitados oficialmente, o Hemoce faz o monitoramento mensal da prestação de serviços transfusionais a hospitais conveniados, sendo capaz de identificar distorções e buscar correção de falhas relativas a informação dessa produção a nível hospitalar. Esses dados são analisados frente ao histórico de produção do próprio serviço e das outras unidades da hemorrede, bem como aos dados oficiais de outros serviços disponíveis em publicações oficiais do Ministério da Saúde. Os indicadores de desempenho são construídos e monitorados pela área de gestão da qualidade, sendo analisados nas reuniões de avaliação crítica que envolve o comitê da qualidade e expostos ao público interno e externo através do Painel de Gestão à Vista e do site do Hemoce. As metas a serem atingidas são definidas a partir de recomendações em portarias e documentos do MS (como exposto no item A) e/ou instituições de referência nacional na área de hemoterapia e hematologia. O desempenho estratégico da instituição é analisado a cada reunião do PE e por ocasião das reuniões periódicas da diretoria, permitindo realinhamento de metas, quando necessário.

C) Como são avaliados o êxito das estratégias e o alcance dos respectivos objetivos da organização a partir das conclusões da análise do seu desempenho?

As reuniões de Diretoria e da Hemorrede são o fórum utilizado para medir o alcance dos objetivos traçados no planejamento da instituição, com discussão das dificuldades e falhas e proposição de melhorias e adequações para atingir as metas e projetos estabelecidos. No final do ano, é preparada uma análise retrospectiva das principais conquistas da instituição no período, avaliando o alcance dessas metas e a finalização dos projetos especificados como prioritários para execução. Esses resultados são apresentados a todo o corpo funcional pela diretora geral do Hemoce, em ocasião formal.

D) Como as decisões decorrentes da análise do desempenho da organização são comunicadas à força de trabalho e a outras partes interessadas, quando pertinente?

As decisões são comunicadas a partir de cada diretoria no Hemocentro coordenador e regionais, sendo utilizados como instrumento de divulgação reuniões ordinárias e extraordinárias, memorandos, ofícios, comunicação virtual e outros, quando se aplicar.

E) Como é acompanhada a implementação das decisões decorrentes da análise do desempenho da organização?

A partir das reuniões ordinárias definidas em cronograma institucional e através de reuniões específicas para avaliar o andamento de projetos com os gerentes de cada projeto definido no PE.

ESTRATÉGIAS E PLANOS

Critério: 2 – ESTRATÉGIAS E PLANOS

2.1 – Formulação das estratégias

A) Como é o processo de formulação das políticas públicas, quando pertinente?

A formulação das políticas públicas relacionados à Assistência Hemoterápica e Hematológica no âmbito estadual é realizada a partir do Plano de Governo Estadual / Secretaria Estadual de Saúde – SESA e do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará - HEMOCE.

O HEMOCE é responsável pelo planejamento, gerenciamento e execução da política de sangue no estado do Ceará, de acordo com as diretrizes da Política Nacional de Sangue, Componentes e Hemoderivados - PNSCH da Coordenação Geral de Sangue e Hemoderivados – CGSH. A execução ocorre através do atendimento hemoterápico e hematológico ofertado à população através da hemorrede estadual.

As políticas públicas em hemoterapia e hematologia são formuladas a partir do Plano Diretor de Regionalização da Assistência Hemoterápica do Estado do Ceará – PDR. Este é instrumento efetivo e norteador do planejamento da atenção hematológica e hemoterápica no estado e uma forma de expressar as ações estratégicas da Instituição, em consonâncias às diretrizes da PNSCH. O mesmo é submetido ao Conselho Estadual de Saúde, para aprovação e posterior encaminhamento à CGSH.

1. Destacar como a organização identifica o universo institucional e os atores envolvidos nas políticas públicas das quais participa como formuladora e/ou executora, quando pertinente.

O universo institucional e os atores envolvidos nas políticas públicas são identificados pela Alta Administração a partir de reuniões semanais de diretoria e periodicamente a partir da elaboração do Plano Estratégico. Quanto a este, preliminarmente, a Alta Administração, o Sistema de Gestão da Qualidade e a Consultoria especializada, reúnem-se para definição dos integrantes que participarão do grupo de trabalho. O grupo de trabalho é formado pela Alta Administração, por representantes da Gestão da Qualidade, gestores e funcionários comprometidos com a missão, a visão e os valores da instituição. Por meio do grupo de trabalho, são identificados os responsáveis pelos projetos que passam a gerenciá-los.

Universo Institucional e Atores envolvidos em Políticas Públicas			
Etapa	Detalhamento	Atores envolvidos	Universo Institucional
Formulação/ Execução das Políticas Públicas	Definição das diretrizes governamentais e institucionais	Governo Federal – CGSH/MS Governo Estadual – CESAU, Câmara Técnica de Hemoterapia HEMOCE – Alta Direção e Assessorias	Áreas pertinentes
	Identificação de ações de interesse dos cidadãos-usuários	HEMOCE – Ouvidoria e Recursos Humanos	
	Plano Estratégico: Identificação das políticas, ações e/ou projetos	HEMOCE – Alta Direção, Gestão da Qualidade, Gestores e Funcionários	
Implementação das estratégias	Execução das ações e/ou projetos	Gestor da Ação/Projeto e Setores/Funcionários pertinentes Setores/Funcionários pertinentes	
	Monitoramento das ações e ou/projetos	Gestor da Ação/Projeto e Gestão da Qualidade	

B) Como é o processo de formulação das estratégias da organização?

O HEMOCE formula as estratégias institucionais a partir do Plano Estratégico pautado na metodologia do Planejamento Estratégico e dos princípios do Balanced Scorecard – BSC e

Qualidade Total. As estratégias são definidas a partir de oficinas de planejamento estratégico, envolvendo a diretoria, os coordenadores e outros funcionários, compondo assim, um grupo de trabalho que tem por objetivo estabelecer metas institucionais e traçar estratégias detalhadas em Planos de Ação. Periodicamente, os planos e as metas são avaliados e reprogramados, quando necessário.

1. Apresentar as principais etapas e as áreas envolvidas no processo.

Principais etapas e as áreas envolvidas no processo		
Fase	Etapa	Áreas envolvidas
Validação da Identidade Organizacional	Revisão e validação da missão, visão e valores e política da qualidade	Diretoria, coordenadores e outros funcionários
Definição dos focos estratégicos partir das perspectivas do Balanced Scorecard - BSC	Definição dos focos estratégicos a fim de demonstrar o que a organização pretende conquistar para cumprir sua missão	Consultoria Especializada Diretoria, coordenadores e outros funcionários
Mapa estratégico	Construção do mapa estratégico permitindo a visualização das estratégias através das relações entre os objetivos estratégicos e desses com a missão e a visão da Instituição	Consultoria Especializada
Análise de cenário	Seleção dos cenários que impactam na organização a partir de análise de período histórico atual e futurista num ambiente interno e externo	Consultoria Especializada Diretoria, coordenadores e outros funcionários
Elaboração das estratégias e planos	Definição de estratégias e projetos a partir da Identidade Organizacional até os cenários	Consultoria Especializada Diretoria, coordenadores e outros funcionários
Definição dos gestores e prazos	Definição do gestor, prazo e ações do projeto a partir da sua complexidade	Diretoria
Monitoramento dos projetos	Verificação da execução das ações traçadas de acordo com o escopo e cronograma de cada projeto	Diretoria, Gestão da Qualidade e gestor do projeto

C) Como os aspectos relativos ao ambiente externo são considerados no processo de formulação das estratégias?

1. Destacar os aspectos considerados.

Os aspectos relativos ao ambiente externo são considerados através da análise do cenário externo e a delimitação das possíveis ameaças, oportunidades, pontos fortes e fracos. As demandas e as necessidades são identificadas e as estratégias de implementação definidas. O ambiente externo também é analisado nas reuniões da Alta Administração, e nas reuniões da diretoria administrativo-financeira com os coordenadores. Durante as reuniões os problemas são discutidos e analisados até o alinhamento e elaboração de propostas de solução para os mesmos.

2. Destacar como a organização se relaciona com outros órgãos e entidades para estabelecer parcerias com vistas a melhor cumprir sua missão institucional.

A organização se relaciona com outros órgãos e entidades, por meio da celebração de convênios, contratos de gestão e de cooperação técnica. Também são realizadas parcerias com outros órgãos tendo em vista a captação de doadores, como a Empresa Cidadã e a Escola Cidadã.

D) Como é realizada a análise do ambiente interno da organização?

Os aspectos relativos ao ambiente interno são considerados através da análise do cenário interno e a delimitação das possíveis ameaças, oportunidades, pontos fortes e fracos. As demandas e as necessidades são identificadas e as estratégias de implementação definidas. O ambiente interno também é analisado nas reuniões da Alta Administração, e

nas reuniões da diretoria administrativo-financeira com os coordenadores. Durante as reuniões os problemas são discutidos e analisados até o alinhamento e elaboração de propostas de solução para os mesmos.

E) Como são avaliadas e selecionadas as estratégias da organização.

As estratégias são selecionadas no Plano Estratégico institucional, ocasião em que o grupo de trabalho define as ações a serem implementadas e as metas a serem alcançadas. A avaliação ocorre através do monitoramento dos projetos e da análise de indicadores. Neste processo há a avaliação dos resultados obtidos, o realinhamento dos projetos inacabados e a implementação de novas estratégias.

1. Destacar as principais estratégias selecionadas.

Abaixo, demonstrativo das principais estratégias (P.E. 2011-2014):

PERSPECTIVAS	FOCOS ESTRATÉGICOS	ESTRATÉGIAS
SOCIEDADE	Garantir a credibilidade do serviço	Consolidar a divulgação dos serviços prestados pela hemorrede
		Manter a imagem positiva do Hemoce
	Promover a satisfação dos doadores e usuários da hemorrede	Ampliar a prestação de serviços da hemorrede
	Consolidar o atendimento ambulatorial aos portadores de hemoglobinopatias/coagulopatias no ambiente SUS (emergências e atenção básica)	Fortalecer a rede de atenção aos pacientes
	Coordenar o atendimento integral aos portadores de hemoglobinopatias/coagulopatias	Gerenciar o fluxo de atendimento aos pacientes na rede estadual de saúde
	Ampliar a responsabilidade social e ambiental	Consolidar as ações de responsabilidade social e ambiental
PROCEDIMENTOS INTERNOS	Buscar a Excelência na Qualidade de seus Produtos e Serviços	Buscar certificação ISO 9001
	Expandir o atendimento dos serviços existentes, buscando novas tecnologias	Otimizar a utilização da capacidade instalada do Hemoce para atender a demanda da hemorrede e dos hospitais públicos
		Implementar novas tecnologias
	Otimizar o fluxo e a comunicação interna e externa	Implantar uma intranet e aprimorar o uso da internet
		Capacitar as chefias para o gerenciamento de informações
Aprimorar o modelo gerencial	Sistematizar aprendizado gerencial contínuo	
APRENDIZADO CRESCIMENTO	Promover a valorização continuada dos colaboradores da instituição	Consolidar a política de crescimento profissional dos servidores
		Estabelecer condições para aumentar o nível de satisfação e qualidade de vida
	Otimizar as funções de ensino e pesquisa estimulando a produção científica dentro da instituição	Implantar e dinamizar núcleos de estudos no HEMOCE
	Consolidação da área de Recursos Humanos em toda hemorrede	Fortalecer a atuação do setor de RH nos Hemocentros regionais

ORÇAMENTO	Garantir e manter os recursos provenientes dos serviços prestados pela hemorrede estadual	Acompanhar mensalmente os repasses financeiros da instituições assistidas pela hemorrede
		Inserir a hemorrede no âmbito do SUS
	Resgatar os recursos financeiros de direito da hemorrede que não estão sendo repassados	Identificar e quantificar os recursos financeiros que não estão sendo captados pela hemorrede
	Buscar novos recursos que subsidiem o desenvolvimento da hemorrede	Estabelecer estratégias de captação de recursos financeiros como complementação do financiamento da hemorrede
		Identificar e firmar parcerias como forma de buscar novos recursos

2. Destacar o alinhamento das estratégias com o PPA, a LDO e a LOA, quando pertinente.

Esses instrumentos de gestão são definidos em instâncias governamentais superiores ao âmbito das unidades orçamentárias. O HEMOCE buscou inserção de seus principais objetivos estratégicos na construção do Plano Estadual de Saúde, a fim de possibilitar a contemplação desses objetivos nos macroinstrumentos de gestão estaduais.

F) Como as áreas da organização são envolvidas no processo de formulação das estratégias.

As áreas da organização são envolvidas no processo de formulação das estratégias através das reuniões com a Diretoria Administrativo-Financeira, conforme a pertinência da sua atuação e através do grupo de trabalho do Plano Estratégico. O grupo de trabalho é estimulado a participar ativamente na formulação das estratégias, sendo estas agrupadas em quatro perspectivas (sociedade, procedimentos internos, aprendizado e crescimento e orçamento) e detalhadas em planos de ação.

G) Como as estratégias são comunicadas às partes interessadas pertinentes para o estabelecimento de compromissos mútuos.

As estratégias são comunicadas às partes interessadas por meio de reuniões. O estabelecimento de compromissos mútuos são registrados em atas.

2.2 – Implementação das estratégias

A) Como são definidos os indicadores para a avaliação da operacionalização das estratégias estabelecidas as metas de curto e longo prazo e definidos os respectivos planos de ação?

Os indicadores para a avaliação da operacionalização das estratégias são definidos pelo grupo de trabalho através das ações definidas nas oficinas do Planejamento Estratégico.

1. Apresentar os principais indicadores, metas e planos de ação.

PERSPECTIVA SOCIEDADE		
ESTRATÉGIA	INDICADOR	META
Consolidar a divulgação dos serviços prestados pela hemorrede	Serviços divulgados/Serviços realizados	Divulgar em 100% os serviços prestados pela hemorrede
Manter a imagem positiva do Hemoce	Índice de elogios, pesquisa de satisfação	Manter no mínimo em 85% a satisfação do cidadão-usuário
Ampliar a prestação de serviços da hemorrede	Índice de ampliação dos serviços na hemorrede	Ampliar em 5% os serviços prestados pela hemorrede até junho de 2012
Fortalecer a rede de atenção aos pacientes	Índice de implantação dos serviços especializados oferecidos as pessoas com hemoglobinopatias e coagulopatias	Ampliar em 5% os serviços prestados pela hemorrede até junho de 2012
Gerenciar o fluxo de atendimento aos pacientes na rede estadual de saúde	Nº de Instituições de saúde referenciadas	Estabelecer fluxo com 02 instituições até junho de 2012
Consolidar as ações de responsabilidade social e ambiental	Índice de implantação do plano de gerenciamento do PGRSS	Estabelecer parcerias Assegurar o cumprimento de 85% do PGRSS até junho de 2012
PERSPECTIVA PROCEDIMENTOS INTERNOS		
ESTRATÉGIA	INDICADOR	META
Buscar certificação ISO 9001	Nº de não conformidades	Certificar o Hemocentro Coordenador até 2011
Otimizar a utilização da capacidade instalada do Hemoce para atender a demanda da hemorrede e dos hospitais públicos	Índice da capacidade instalada	Ampliar em 5% até junho de 2013
Implementar novas tecnologias	Nº de novas tecnologias implantadas/ano	Implantar 01 tecnologia até junho de 2012
Implantar uma intranet e aprimorar o uso da internet	Nº de colaboradores com acesso à internet e à intranet	Ampliar em 10% até junho de 2012
Capacitar as chefias para o gerenciamento de informações	Nº de áreas com planilhas de monitoramento implantadas	Implantar 02 planilhas por setor até junho de 2012
PERSPECTIVA APRENDIZADO E CRESCIMENTO		
ESTRATÉGIA	INDICADOR	META
Consolidar a política de crescimento profissional dos servidores	Nº de servidores capacitados Nº de atividades educacionais promovidas	Ampliar em 10% até junho de 2012
Estabelecer condições para aumentar o nível de satisfação e qualidade de vida	% de satisfação do colaborador	Ampliar em 10% até junho de 2012
Implantar e dinamizar núcleos de estudos no HEMOCE	Nº de núcleos de estudo criados	Criar 01 núcleo de estudo até junho de 2013
Fortalecer a atuação do setor de RH nos Hemocentros Regionais	Índice da implantação das atividades de RH na hemorrede	Implantar 25% até junho de 2012
PERSPECTIVA ORÇAMENTO		
ESTRATÉGIA	INDICADOR	META
Acompanhar mensalmente os repasses financeiros da instituições assistidas pela hemorrede	% de repasse por fonte de recurso	Ampliar em 10% até junho de 2012
Inserir a hemorrede no âmbito do SUS	Total de fóruns de pactuação	Validar o organograma funcional até junho de 2013 Inserir a hemorrede no Plano Estadual de Saúde até 2011 Inserir o PE da hemorrede no Plano Estadual de Saúde até 2011
Identificar e quantificar os recursos financeiros que não estão sendo captados pela hemorrede	% de recursos captados % de recursos não captados	Estimar até 2011
Estabelecer estratégias de captação de	Nº de estratégias traçadas	Traçar 02 estratégias até junho de

recursos financeiros como complementação do financiamento da hemorrede	Nº de parcerias firmadas % de recursos obtidos	2012 Estabelecer 02 parcerias até junho de 2012
Identificar e firmar parcerias como forma de buscar novos recursos		

2. Destacar o envolvimento da força de trabalho na elaboração dos planos de ação.

O envolvimento da força de trabalho na elaboração dos planos de ação ocorre através da participação ativa das diversas áreas e atores envolvidos, compondo assim, um grupo de trabalho multidisciplinar, garantindo uma visão holística das ações a serem executadas.

B) Como as metas e os planos de ação são desdobrados para as áreas da organização, assegurando a coerência com as estratégias selecionadas e a consistência entre os respectivos planos?

As metas e os planos de ação são desdobrados para as áreas da organização, através de reuniões em grupos para definições das estratégias, dos planos de ação e dos responsáveis.

C) Como os diferentes recursos financeiros e não financeiros são alocados para assegurar a implementação dos planos de ação?

A partir da definição dos planos de ação e reconhecimento de seu impacto para a instituição, o investimento financeiro e não financeiro é avaliado para definir a possibilidade de execução. Não havendo recursos para execução de todos os planos de ação propostos, as prioridades são definidas pela diretoria e principais lideranças em suas reuniões ordinárias baseando-se no benefício para a gestão. Os planos de ação que porventura apresentem dificuldades de recursos são reavaliados e se considerados de impacto significativo, passa-se a buscar soluções através de negociação com a SESA, outras instâncias governamentais e/ou outros parceiros para viabilização de sua exequibilidade.

D) Como são comunicadas as metas, os indicadores e os planos de ação para a força de trabalho e, quando pertinente, para as demais partes interessadas?

As metas, os indicadores e os planos de ação são comunicados para a força de trabalho e demais partes interessadas através do Plano Estratégico impresso, reuniões, e-mail, atas, painel de gestão à vista, painel acontece, comunicação interna e flanelógrafos.

E) Como é realizado o monitoramento da implementação dos planos de ação?

O monitoramento da implementação dos planos de ação é realizado pela Gestão da Qualidade juntamente as áreas/gestores envolvidos. Periodicamente são realizadas reuniões tendo em vista avaliação dos resultados obtidos, o realinhamento dos projetos inacabados e a implementação de novas estratégias.

CIDADÃOS

Critério: 3 – CIDADÃOS

3.1 – Imagem e conhecimento mútuo

A) Como a organização identifica os seus cidadãos-usuários e como eles são classificados por tipos ou grupos?

O HEMOCE faz parte da rede pública vinculado à SESA e à Coordenação Geral de Sangue e Hemoderivados/CGSH/MS, cujas diretrizes, metas e ampla legislação definem os principais parâmetros de atuação na área de hemoterapia e hematologia, incluindo a identificação e a classificação dos seus cidadãos-usuários.

Os cidadãos-usuários estão divididos em grupos de acordo com suas características e necessidades. Segue quadro que demonstra como os usuários são identificados e suas definições:

DEFINIÇÃO POR GRUPO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS	
Doadores	Doador de Sangue e/ou de amostras para o banco de doadores de medula óssea
Pacientes	Coagulopatias hereditárias
	Hemoglobinopatias (acima de 18 anos)
	Ambulatório de Transfusão (acima de 18 anos)
	Transfusão Hospitalar (Estabelecimentos de Saúde)
Profissionais de saúde	Equipe multidisciplinar de saúde
	Pesquisadores que desenvolvem estudos
	Profissionais que participam de treinamentos

1. Destacar como são identificados os cidadãos-usuários atuais e potenciais.

O HEMOCE tem como cidadão-usuário atual e potencial qualquer pessoa saudável que deseje doar sangue voluntariamente, de forma altruísta e que tenha a faixa etária de 16 a 67 anos, pese acima de 50kg e possua documento oficial com foto. Há também o cidadão-usuário que possua alguma deficiência hematológica e que necessite de acompanhamento, além dos pacientes que necessitem da transfusão de hemocomponentes e/ou infusão de hemoderivados.

2. Destacar os critérios utilizados para agrupar seus cidadãos-usuários.

CIDADÃO-USUÁRIO	CRITÉRIOS DE AGRUPAMENTO
Doadores de Sangue	Ter entre 16 e 67 anos, estar saudável, pesar acima de 50kg e portar documento oficial com foto
Pacientes	Ter coagulopatias hereditárias, doença falciforme e/ou outras hemoglobinopatias. Necessitar de transfusões de hemocomponentes.
Profissionais de Saúde	Atuar na assistência aos doadores e pacientes e participar de treinamentos e/ou realizar pesquisas na instituição.

B) Como as necessidades e expectativas dos cidadãos-usuários, atuais e potenciais, são identificadas, analisadas, compreendidas e utilizadas para definição e melhoria dos produtos, serviços e processos da organização?

O HEMOCE possui estratégias traçadas de forma a identificar a necessidade de cada grupo de usuários, como garantia da qualidade do serviço prestado ao cidadão. As informações são coletadas e analisadas quanto à pertinência e dependendo do teor, são repassadas para o serviço responsável de forma a direcionar o conteúdo apresentado, classificando-o como reclamação ou sugestão.

1. Descrever as metodologias utilizadas para determinar a importância relativa das necessidades e expectativas identificadas.

METODOLOGIAS UTILIZADAS PARA IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS	
CIDADÃO-USUÁRIO	METODOLOGIA
Doador de Sangue	Ouvidoria Formulário de satisfação (caixa de sugestão), e-mail, contato telefônico (pelo número da ouvidoria ou 0800) e pessoal
	Captação de Doadores E-mail, contato telefônico e pessoal
	Assessoria de Comunicação Informativo, site, e-mail e redes sociais (twitter e facebook)
Pacientes	Ouvidoria Formulário de satisfação (caixas de sugestão), e-mail, contato telefônico e pessoal
	Assessoria de Comunicação Site e e-mail
Profissionais de Saúde e Estudantes	Cursos, Estágios e Residências Pesquisa, eventos, encontros e jornadas

C) Como os produtos e serviços, padrões de atendimento e as ações de melhoria da organização são divulgados aos cidadãos e à sociedade de forma a criar credibilidade, confiança e imagem positiva?

Categoria	Meios de divulgação
Produtos e Serviços	Carta de Serviço ao Cidadão (impresso e site) Material educacional, de forma impressa (panfleto, folder, banner, cartaz e informativo trimestral) e virtual (site da instituição, sites governamentais e redes sociais)
Campanhas lançadas	Cartazes, panfletos, empenas, spot, <i>news letter</i> para todos os funcionários e para <i>mailist</i> externo. Além de releases para a imprensa, notícias no site do Hemoce e sites governamentais, mensagens em painéis eletrônicos no trânsito e terminais de ônibus e, atualmente, nas redes sociais (twitter e facebook)
Divulgação de eventos e ações de melhorias	Cartazes, panfletos, folders, releases para a imprensa, notícias no site do Hemoce e, atualmente, nas redes sociais (twitter e facebook)

1. Destacar os métodos utilizados para assegurar a clareza, a autenticidade e o conteúdo adequado das mensagens divulgadas.

A Assessoria de Comunicação do HEMOCE é responsável pela elaboração e divulgação das informações institucionais de forma clara, autêntica e com conteúdo adequado. Essas informações são acessíveis a qualquer usuário através de linguagem, tópicos e ilustrações, de forma a proporcionar uma leitura rápida e que atenda a todas as necessidades de conhecimento para o usuário. Todo o layout segue o padrão instituído pela Casa Civil do Governo do Estado do Ceará e os locais de distribuição estão de acordo com a área de atuação.

D) Como são identificados e avaliados os níveis de conhecimento do universo potencial de cidadãos-usuários sobre a organização, seus serviços, produtos e ações?

Essa avaliação é feita pela instituição a partir das instâncias de interação do HEMOCE com seus principais usuários através dos canais de comunicação estabelecidos (site, ouvidoria, disque-sangue, pesquisa de satisfação do cliente) e pelo monitoramento das inserções gratuitas de mídia e acesso às redes sociais. Destacam-se a disponibilização de informações inerentes ao processo de doação de sangue, medula óssea e atendimento a pacientes ambulatoriais através da Carta de Serviços ao Cidadão, disponível por meio eletrônico e impresso.

E) Como é avaliada a imagem da organização perante os cidadãos-usuários?

O HEMOCE como uma instituição do Governo do Estado do Ceará avalia sua imagem através do monitoramento de mídia realizada pela Assessoria de Comunicação da Secretaria da Saúde do Estado. Os meios monitorados são: jornal/revista, web, TV e rádio. Neste monitoramento temos como identificar a quantidade de matérias publicadas nestes meios e a avaliação da repercussão, se positiva ou negativa.

A Assessoria de Comunicação do HEMOCE recebe em seu e-mail diariamente o link de todas as matérias publicadas na web, jornal impresso, TV e rádio, o que garante ação imediata junto aos órgãos de comunicação, caso seja necessário.

1. Apresentar os atributos definidos pela organização para caracterizar sua imagem.

A imagem do HEMOCE é caracterizada pelos valores atribuídos na sua identidade organizacional que deve ser seguida e reconhecida por todos. Pode-se citar como atributos organizacionais definidos no Plano Estratégico Institucional: ética, humanização, qualidade, credibilidade, motivação e disponibilidade, proatividade e respeito.

2. Destacar os principais indicadores utilizados para medir a imagem da organização e o conhecimento dos seus serviços, produtos e ações perante os seus usuários.

Principais indicadores utilizados para medir a imagem da organização:

- Número de inserções positivas na mídia
- Relação entre as inserções positivas x negativas x sem avaliação
- Índice de elogio

F) Como é avaliado o atendimento ao universo potencial dos cidadãos-usuários identificados?

A avaliação do atendimento ao universo potencial dos cidadãos-usuários é realizada através das práticas desenvolvidas pela Ouvidoria tais como pesquisa de satisfação e atendimento a demanda espontânea (sugestões, elogios, etc) por meio de contato telefônico, e-mail ou presencial. Os dados obtidos são avaliados e respondidos de acordo com a característica da demanda.

1. Destacar os principais indicadores utilizados e as ações decorrentes.

Os principais indicadores utilizados são: satisfação do doador, satisfação do usuário, número de atendimentos na Ouvidoria, reclamação de clientes e número de elogios. As sugestões são apresentadas a Direção e são utilizadas para eventuais melhorias. Através dos indicadores é possível monitorar e avaliar o serviço e traçar estratégias de melhoria, quando necessário, além de reforçar ações de sucesso.

3.2 – Relacionamento com os cidadãos-usuários

A) Como são definidos e divulgados aos cidadãos-usuários os principais canais de acesso para solicitarem informações ou esclarecimentos sobre os serviços e produtos ou comunicarem suas sugestões ou reclamações?

Os canais de acesso aos cidadãos são definidos pela Alta Administração juntamente com Assessoria de Comunicação de acordo com os diferentes serviços ofertados e as diretrizes estabelecidas pelo Governo do Estado.

1. Destacar os principais canais de acesso disponibilizados aos cidadãos-usuários.

PRINCIPAIS CANAIS DE ACESSO DISPONIBILIZADOS AOS CIDADÃOS-USUÁRIOS	
CANAIS DE ACESSO	ÁREA ENVOLVIDA
<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa de satisfação - formulário • E-mail da ouvidoria • Pessoalmente • Telefone da ouvidoria • Site institucional • Disque sangue • Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, através do Sistema de Ouvidoria - SOU 	Ouvidoria Obs: A ouvidoria do HEMOCE está integrada através de um sistema online com a ouvidoria da SESA
<ul style="list-style-type: none"> • Fale conosco • E-mail institucional e da Assessoria de Comunicação • Twitter • Facebook • NewsLetter • Informativo impresso (trimestral) • Cartaz, folder, panfleto, declarações e comprovante de doação, carteirinha de cadastro e impressos em geral 	Assessoria de Comunicação
<ul style="list-style-type: none"> • HEMOTUR • Palestras • Coletas externas • Telefone • E-mail • Instituições parceiras 	Captação de Doadores
<ul style="list-style-type: none"> • Palestras • Telefone • E-mail • Encontros eventuais 	Serviço de Hemoglobinopatia e Coagulopatia Serviço de Transfusão

As redes sociais tais como o twitter e facebook, são práticas implementadas desde 2010, tem obtido retorno positivo e o número de seguidores tem crescido gradualmente. Por meio destes canais os usuários expressam suas dúvidas, elogios e reclamações e, ainda, divulgam em sua rede de seguidores todas as ações da instituição. Outro canal disponível é o Disque Sangue, que oferece as informações básicas sobre doação de sangue, cadastro para doação de medula óssea e doação de plaquetas, além de informações como: horário de funcionamento dos hemocentros, hemonúcleo e postos de coleta e telefone para contato. Este serviço disponibiliza ainda, a opção de acesso direto ao telefone da ouvidoria da HEMOCE, onde pode expressar suas sugestões, reclamações ou elogios, além de agendar dia e horário de sua doação.

B) Como são tratadas as reclamações e sugestões, formais e informais dos cidadãos usuários, visando assegurar a resposta rápida e eficaz e o seu aproveitamento por toda a organização?

1. Destacar as principais ações decorrentes e como elas são informadas aos cidadãos-usuários e repassadas às demais áreas da organização.

A Ouvidoria do HEMOCE trabalha orientada pelo Decreto Estadual nº 30.474, de 29/03/2011 que institui o sistema de ouvidoria SOU e orienta a sistemática de trato das sugestões e reclamações. Os dados são catalogados e divididos por grupo de usuários e encaminhados às chefias responsáveis. O prazo de resposta para os usuários no sistema é de 15 dias, tendo em vista que o mesmo é integrado a SESA e que os dados passam por análise do HEMOCE e da SESA. O prazo de resposta da ouvidoria do HEMOCE ao usuário é de 5 dias. Quanto do sistema de ouvidoria, os Hemocentros Regionais são integrados ao Hemocentro Coordenador, ou seja, cada unidade possui sua própria ouvidoria, porém, o que

acontece em qualquer uma das unidades é de conhecimento do Hemocentro Coordenador que, se necessário, aplica alguma intervenção.

Os usuários recebem *feedback* de sua comunicação através de e-mail, carta ou telefonema e todo o processo é arquivado e gerado indicador de desempenho, cujo responsável pelo fornecimento dos dados é a ouvidoria e a gestão da qualidade aplica análise de desempenho, através do sistema de gestão da qualidade.

C) Como os serviços e os produtos, recentemente prestados ou entregues, são acompanhados junto aos cidadãos-usuários para permitir à organização gerar soluções rápidas e eficazes, evitar problemas de relacionamento e atender as expectativas dos cidadãos-usuários?

Os profissionais são orientados a acompanhar possíveis intercorrências durante a execução dos serviços oferecidos pelo HEMOCE gerando soluções rápidas e eficazes. Os usuários são incentivados a utilizarem os diversos canais de relacionamento com a instituição e os profissionais têm a oportunidade de identificar as necessidades dos usuários durante os serviços prestados para que atenda as suas expectativas. As intercorrências são encaminhadas para as chefias imediatas para que possam gerar estratégias de resolução..

D) Como a organização avalia a satisfação e a insatisfação dos cidadãos-usuários em relação aos seus produtos ou serviços e aos da concorrência, quando pertinente?

A organização avalia a satisfação e a insatisfação dos cidadãos-usuários através da coleta e análise de dados, obtidos por meio dos diversos canais de comunicação entre a instituição e o usuário como: formulário de pesquisa de satisfação, telefone, e-mail, site, dentre outros. O Sistema de Gestão da Qualidade acompanha o desempenho dos indicadores e a Ouvidoria, juntamente com as chefias, viabiliza o retorno ao cidadão para agradecer elogios, atender sugestões ou responder a reclamações. O resultado dessas informações é apresentado a Alta Administração, para análise crítica e tomada de ações.

E) Como as informações obtidas dos cidadãos-usuários são utilizadas para melhorar o seu nível de satisfação?

1. Destacar as principais ações implementadas.

As informações obtidas dos cidadãos-usuários são colhidas através dos diversos canais de comunicação e analisadas quanto a sua pertinência e viabilidade. Essas informações são apresentadas em reuniões periódicas realizadas entre as diretorias e áreas afins, com o propósito de atender a melhoria do serviço e a satisfação do usuário. Com relação às ações implementadas, pode-se citar projetos como: Empresa Cidadã, Escola Cidadã e Doador do Futuro, que surgiram a partir de sugestões ou necessidades identificadas pelos cidadãos-usuários, tornando-se atualmente valiosas ferramentas de captação de doadores.

SOCIEDADE

Critério: 4 – SOCIEDADE

4.1 – Atuação socioambiental

A) Como a organização identifica os aspectos e trata os impactos sociais e ambientais de seus produtos, serviços, processos e instalações, desde o projeto até a disposição final, sobre os quais tenha influência?

A organização identifica os aspectos a partir das necessidades dos cidadãos/usuários/sociedade garantindo a prestação de serviços, produtos e processos de acordo com os padrões de qualidade institucional. Os impactos são tratados com ações que visem a proteção, prevenção e preservação do meio ambiente, obedecendo as determinações constantes em leis, decretos e outros, conforme quadro abaixo:

QUADRO DE DETERMINAÇÕES CONSTANTES EM LEIS, DECRETOS E OUTROS	
LEI 10.205, DE 21 DE MARÇO DE 2001	Regulamenta o § 4º do art. 199 da Constituição Federal, relativo à coleta, processamento, estocagem, distribuição e aplicação do sangue, seus componentes e derivados, estabelece o ordenamento institucional indispensável à execução adequada dessas atividades, e dá outras providências.
LEI FEDERAL Nº 9.985 - DE 18 DE JULHO DE 2000 Regulamenta o art. 225, § 1º, incisos I, II, III e VII da Constituição Federal	Institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza e dá outras providências.
LEI Nº 8738 DE 10 DE JULHO DE 2003 Altera as Leis nº 8.230, de 29 de dezembro de 1998, que institui a taxa de Licenciamento ambiental, e 8.497, de 18 de dezembro de 2000	Introduz novas atividades licenciáveis, dá nova redação ao inciso XXIX do art. 17 e ao art. 10 da Lei nº 8.692, de 31 de dezembro de 2001, e dá outras providências.
RDC nº306, de 7 de dezembro de 2004	Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde.
Resolução CONAMA nº358, de 29 de abril de 2005	Dispõe sobre o tratamento e a disposição final dos resíduos dos serviços de saúde e dá outras providências.
RESOLUÇÃO - RDC Nº 57, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2010	Determina o Regulamento Sanitário para Serviços que desenvolvem atividades relacionadas ao ciclo produtivo do sangue humano e componentes e procedimentos transfusionais.
NR 32 - Publicação D.O.U. Portaria GM n.º 485, de 11 de novembro de 2005 16/11/05. Portaria GM n.º 939, de 18 de novembro de 2008 19/11/08	Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde.
NR 4 - NR 4 – Publicação D.O.U. Portaria GM n.º 3.214, de 08 de junho de 1978 - 06/07/78, alterada em 14/12/09	Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho. Com a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador no local de trabalho.
NR 5	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA.
NR 7	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO.
NR 9	Programa de Prevenção de Risco Ambiental.
NR 23 - Portaria GM n.º 3.214, de 08 de junho de 1978 06/07/78 – Atualizações - Portaria SIT n.º 24, de 09 de outubro de 2001 01/11/01	Proteção Contra Incêndios.
PORTARIA Nº1353, DE 13 DE JUNHO DE 2011	Aprova o regulamento técnico de procedimentos hemoterápicos.

1. Descrever as principais ações e metas para eliminar, minimizar ou compensar os impactos sociais e ambientais negativos, incluindo o tratamento de passivos sociais e ambientais.

As principais ações e metas para eliminar, minimizar ou compensar impactos sociais e ambientais negativos estão descritas abaixo:

- Curso e/ou Treinamento de Biossegurança em unidades hemoterápicas e laboratórios de saúde pública, Resíduos Sólidos de Saúde e Coleta Seletiva;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
- Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho – SIPAT;
- PGRSS;
- Coleta Seletiva;
- Educação Continuada;
- Sessão Educativa;
- Planejamento Estratégico Institucional.

2. Citar os planos existentes para enfrentar eventuais situações de emergência visando à redução das consequências negativas.

O HEMOCE possui planos para enfrentar situações de emergência visando a redução de consequências negativas diante de fatos emergenciais. Os planos existentes no HEMOCE, estão descritos abaixo:

- Plano de Contingencia do HEMOCE;
- PGRSS - Atualização da segregação e coleta de resíduos incluindo coleta seletiva;
- Formação de Brigada de Incêndio;
- Visita sistemática do Núcleo de controle e combate à dengue (Regional III - PMF; Grupo de trabalho para limpeza geral com supervisão da Gerência de Zeladoria);
- Acompanhamento regular de serviço de desinsetização e manutenção preventiva contra animais e insetos sinantrópico (ratos, baratas, percevejos, aranhas, escorpiões, formigas) e descupinização, controle de vetores e pragas domésticas.

B) Como os impactos sociais e ambientais dos serviços, produtos, processos e instalações assim como as respectivas políticas, ações e resultados são comunicados à sociedade?

1. Destacar os critérios adotados para selecionar e priorizar as informações divulgadas e os canais adotados.

Os impactos sociais e ambientais dos serviços, produtos, processos e instalações assim como as respectivas políticas, ações e resultados são comunicados à sociedade conforme quadro abaixo:

Canais de comunicação à sociedade	
Comunicação Interna	Memo Circular
	E-MAIL
	Flanelógrafos
	Carta de Serviço ao Cidadão
Comunicação Externa	Ofícios
	Cartazes
	Panfletos
	Banners
	Painel Eletrônico (AMC)
	Empena
	Spot (rádio)
Imprensa	

Os critérios adotados para selecionais e priorizar as informações divulgadas e os canais adotados são ética, qualidade, credibilidade e respeito. A divulgação das informações é priorizada de acordo com a sua relevância e importância para a sociedade em relação ao impacto gerado.

C) Como são tratadas as pendências ou eventuais sanções referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos ou contratuais, relatando as atualmente existentes?

As pendências ou eventuais sanções referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos ou contratuais são tratadas conforme abaixo:

SANÇÕES REFERENTES AOS REQUISITOS	
Contratos de aquisições e serviços	O gestor do contrato solicita a notificação, que será publicada no Diário Oficial do Estado com prazo de 5 dias para ampla defesa e contraditório. Permanecendo a inadimplência a Coordenadoria Financeira aplica a multa, novamente ocorre a publicidade. A multa em valor financeiro é cumulativa com a restrição de novas participações em processos licitatórios de acordo com a Lei.
Questões éticas	Providencia-se a abertura de processo administrativo disciplinar.

D) Como a organização promove ações que envolvam a conservação de recursos não renováveis, a preservação dos ecossistemas e otimização do uso de recursos renováveis?

A organização promove ações que envolvam a conservação de recursos não renováveis, a preservação dos ecossistemas e a otimização do uso de recursos renováveis, através de (a):

- Conservação do ambiente pela incineração do resíduo biológico e descarte adequado pela coleta do resíduo comum através da coleta seletiva, excluindo os produtos recicláveis;
- Controle de combustível pela mensuração da quilometragem dos veículos da Instituição.
- Descarte adequado de líquidos contaminados através do SANEAR que confere medida indispensável para eliminar o impacto socioambiental no tocante a poluição da água;
- Plantão Administrativo que tem como uma de suas atribuições a detecção de luzes e equipamentos ligados fora do horário de trabalho, evitando desperdício de energia elétrica;
- Conservação das áreas verdes através de serviços de jardinagem.

E) Como a força de trabalho, fornecedores e demais partes interessadas são conscientizadas e envolvidas nas questões relativas à responsabilidade socioambiental?

A força de trabalho, fornecedores e demais partes interessadas são conscientizadas e envolvidas nas questões relativas à responsabilidade socioambiental através da sensibilização e do envolvimento da sociedade na captação de doadores de sangue e de medula óssea. Internamente ocorre a Gincana Cultural do HEMOCE com o intuito de atrair doadores e arrecadar alimentos para serem doados a instituições filantrópicas, além da realização de festas comemorativas, programas de saúde e parcerias com fornecedores.

F) Como a organização direciona esforços para o fortalecimento da sociedade executando ou apoiando projetos sociais ou projetos voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial, quando pertinente?

1. Apresentar os critérios estabelecidos para a seleção dos projetos a serem implementados ou apoiados e citar os principais projetos em execução e implementados.

2. Apresentar os principais indicadores de controle da execução e de impactos dos projetos sociais.

PROJETOS INSTITUCIONAIS PARA FORTALECIMENTO DA SOCIEDADE					
ATUAÇÃO	PROJETOS	ESTRATÉGIAS	OBJETIVOS	IMPACTOS	INDICADORES
Força de trabalho	Treinamento em serviço Qualidade de vida no trabalho	Ciclo de Palestras, Treinamentos e cursos na área afim Ginástica Laboral Dança Coral	Estimular a boa convivência social Melhorar a capacitação profissional	Melhoria do clima institucional e na qualidade dos serviços prestados à sociedade	Número de profissionais treinados e participantes no projeto de qualidade de vida
Profissionais de saúde	Cursos de capacitação e pós-graduação e eventos	Treinamento teórico e prático	Melhorar a capacitação profissional na área de atuação da hemorrede	Melhorar a utilização dos recursos disponíveis na hemorrede em prol da segurança do paciente	Número de profissionais capacitados
Pacientes	Dose domiciliar Reuniões de formação	Orientação e reuniões com paciente e/ou responsável	Dar autonomia e estimular o autocuidado	Reduzir visitas ao serviço ambulatorial (com diminuição de gastos pessoais) e redução de complicações através do diagnóstico precoce e tratamento adequado	Número de participantes nas reuniões e pacientes em regime de doses domiciliares
Empresas, Instituições, Associações, ONGS, Órgãos públicos	Empresa Cidadã	Assinatura de Convênio e certificação com Selo Empresa Cidadã.	Agendamento de coletas para manutenção do estoque de sangue e cadastro de doadores de Medula Óssea.	Conscientizar e Incentivar a sociedade através de ações voltadas para a doação de sangue, para a formação de um grupo regular de doadores.	Número de empresas conveniadas/certificadas
Rede estadual e municipal de ensino público e privado e universidades	Escola Cidadã HEMOTUR Concurso de frases e desenhos sobre doação de sangue. Trote cidadão	Assinatura de Convênio e certificação com Selo Escola Cidadã. Visitas para grupos escolares ao HEMOCE para participação em gincanas e feiras de ciências. Promoção do Concurso de frases e desenhos.	Potencializar futuros doadores e conscientizar grupo docente e pais de alunos para doação de sangue e cadastro de doadores de Medula Óssea.	Conscientizar doadores do futuro e vincular a educação ao ato de doar sangue para realizar campanhas e concursos culturais.	Número de escolas cidadãs, participantes de HEMOTUR e do concurso de frases e desenhos.
Secretaria de Saúde e/ou Hospitais Municipais	Coletas externas em municípios	Coleta externa de sangue nos municípios.	Manutenção do estoque de sangue e cadastro de doadores de Medula Óssea.	Incentivar campanhas de doação de sangue e cadastro de doadores de medula óssea nos municípios vizinhos.	Número de Coletas externas realizadas e doações nos municípios.
Sociedade	Doar para salvar: você vem? Caravana da Solidariedade	Transporte para grupos de doadores.	Agendamento de grupos de doadores semanalmente para manutenção do estoque de sangue.	Incentivar ações de cidadania através do ato da doação de sangue e do cadastro de doadores de medula óssea	Número de doadores participantes do projeto.

Doadores Rh Negativo	Clube Rh Negativo	Promoção de encontros periódicos com doadores Rh negativos e monitoramento das doações.	Agendar doações regulares de doadores Rh Negativo.	Conscientizar doadores Rh Negativos sobre seu compromisso com a doação de sangue	Número de doadores cadastrados.
Doadores de sangue	Doador 5 estrelas	Valorização dos doadores com múltiplas doações.	Fidelizar os doadores de sangue.	Aumento do número de doadores regulares.	Número de doadores de repetição.

4.2 – Ética e controle social

A) Como a organização divulga oficialmente os seus atos e informações sobre seus planos, programas e projetos?

A organização divulga oficialmente os seus atos e informações sobre seus planos, programas e projetos através do site oficial do Governo do Estado e do HEMOCE, além de outros canais como Carta de Serviço ao Cidadão, Associação de Pacientes – GAPO (Grupo de apoio ao paciente Onco Hematológico do estado do Ceará), Campanhas de Coletas de Sangue e Cadastro de Medula Óssea, Congressos, Jornadas, Encontros, Seminários e Cursos de Hematologia e Hemoterapia.

1. Destacar os métodos utilizados para assegurar que as informações sejam entendidas e interpretadas.

Os métodos utilizados para assegurar o entendimento e a interpretação dos atos e informações variam de acordo com a informação divulgada. O HEMOCE assegura que as informações foram entendidas e interpretadas através da análise dos resultados alcançados e da avaliação e execução das metas atingidas.

B) Como a organização torna público e democratiza o acesso às suas informações relativas à execução física, orçamentária, financeira e à gestão?

As informações relativas à execução física, orçamentária, financeira e de gestão tornam-se pública através dos canais de comunicação institucional (reuniões, painel de gestão à vista, painel acontece, e flanelógrafos) e dos sites governamentais.

C) Como a organização orienta e estimula a sociedade a participar no controle dos seus resultados institucionais?

1. Destacar os mecanismos de relacionamento disponibilizados à sociedade para o exercício do controle social.

A organização orienta e estimula a sociedade a participar no controle dos seus resultados institucionais através da divulgação de seus serviços e ações. Os mesmos são divulgados nos diversos canais e mecanismos de relacionamentos disponibilizados à sociedade conforme apresentado no quadro abaixo:

Site
Fale Conosco, Ouvidoria e Disque Sangue
Informações sobre a Hemorrede, serviços prestados, forma de acesso aos serviços, horário de atendimento, locais para doação de sangue, esclarecimentos sobre as doenças hematológicas e seus manuais, rede de atendimento das especialidades fins do HEMOCE, atividades educacionais oferecidas com acesso à ficha de inscrição nas mesmas, acesso à Ouvidoria permitindo manifestações dos usuários atuais, potenciais e da sociedade, disponibilizados 24horas.
Materiais Gráficos
Jornal interno trimestral; folderes, cartazes, faixas, murais e “banners” de teor explicativo, informativo ou comemorativo sobre os serviços/produtos ou resultados alcançados pela Instituição.

Jornais, Rádios e Televisão
Divulgação de campanhas, informes sobre serviços/produtos e temas educativos em relação a área de atuação, disponibilizado também pela demanda
HEMOTUR
Visitas às dependências do HEMOCE, guiadas por profissionais da Instituição, faz parte do programa de integração dos novos funcionários e, também aberto para os usuários e sociedade em geral.

D) Como a organização estimula o exercício da responsabilidade social da força de trabalho, no cumprimento de seu papel de agente público, e o comportamento ético em todos os níveis?

1. Destacar os padrões éticos de conduta estabelecidos.

A organização estimula o exercício da responsabilidade social da força de trabalho, no cumprimento de seu papel de agente público através do exercício da responsabilidade social, disseminado ativamente através de reuniões, incentivo a participação em cursos de atualização, comissão interna de prevenção de acidentes, brigada de incêndio e coleta seletiva. Ações que beneficiam a sociedade e melhoram a qualidade de vida dos funcionários quanto à atuação da Instituição. Os padrões éticos de conduta estão baseados nos valores institucionais que demonstram as características balizadoras do comportamento humano da Instituição.

E) Como a organização disponibiliza canais de comunicação para receber eventuais denúncias de violação da ética e atua para minimizar esses acontecimentos e seus efeitos?

A organização disponibiliza canais de comunicação através das ouvidorias implantadas de forma organizada em ambiente propício para o atendimento aos cidadãos que podem manifestar suas sugestões, elogios, reclamações, solicitações, informações e denúncias. Para tanto, são disponibilizados instrumentos como as caixas de sugestões nos principais locais de atendimento, e-mail, linha direta e o atendimento presencial. As manifestações apresentadas são encaminhadas para as gerências das áreas envolvidas para obtenção de soluções e mediando, quando necessário, o tratamento dos conflitos.

4.3 – Políticas Públicas

A) Como a organização identifica as necessidades da sociedade em relação ao seu setor de atuação e as transforma em requisitos para a formulação e na execução das políticas públicas, quando pertinente?

1. Destacar como são previstos os impactos decorrentes da implementação das políticas públicas.

O HEMOCE é responsável pela formulação e execução da Política Estadual do Sangue através da participação das reuniões no Conselho Estadual de Saúde – CESAU e na Câmara Técnica de Hemoterapia (conforme demanda). As necessidades da sociedade são identificadas no do Plano Diretor de Regionalização da Assistência Hemoterápica – PDR. A organização verifica as necessidades a partir da análise dos dados relacionados à demanda e oferta dos serviços/produtos, número de leitos atendidos, população, área de cobertura, número de transfusões realizadas dentre outros. Além disso, o HEMOCE realiza visitas periódicas aos principais serviços de hemoterapia do estado e reuniões com os responsáveis técnicos e diretores de Hemocentros, com o objetivo de trocar informações, avaliar as condições de funcionamento e conhecer as necessidades desses serviços. A implementação das políticas públicas impacta positivamente na qualidade da assistência hemoterápica e hematológica prestada à população, pois permite uma análise prévia da necessidade e a adequação da demanda e da oferta dos produtos e serviços.

B) Como a organização contribui na formulação ou atua na execução das políticas públicas do seu setor?

1. Apresentar as principais políticas públicas onde a organização atua.

O HEMOCE atua como partícipe na formulação de políticas públicas a nível nacional e local nas áreas de hematologia e hemoterapia, através dos fóruns de discussão da Coordenação Nacional de Sangue e Hemoderivados/MS, das reuniões no Conselho Estadual de Saúde – CESAU e da Câmara Técnica de Hemoterapia (conforme demanda), e nas reuniões da Hemorrede. As principais políticas públicas da área de atuação do HEMOCE estão descritas abaixo:

- Política Nacional de Sangue e Hemoderivados
- Política de Atenção Multidisciplinar a portadores de Hemoglobinopatias e Coagulopatias,
- Registro Brasileiro de Doadores de Medula Óssea (REDOME), instalado no Instituto Nacional de Câncer (INCA),
- Assistência farmacêutica,
- Política de saúde do trabalhador.

2. Destacar o nível de atuação e os principais atores envolvidos.

Níveis de Atuação	Principais Atores
Política Nacional de Sangue e Hemoderivados Doação de Sangue Transfusão de Hemocomponentes Infusão de Hemoderivados	Equipe multiprofissional do hemocentro para atendimento aos doadores de sangue e aos pacientes que necessitam de transfusão de hemocomponentes ou infusão de hemoderivados
Coagulopatias Hereditárias	Equipe multiprofissional para atendimento aos pacientes portadores de coagulopatias hereditárias
Hemoglobinopatias	Equipe multiprofissional para atendimento aos pacientes portadores de hemoglobinopatias

3. Destacar como assegura a participação da sociedade.

O HEMOCE assegura a participação da sociedade através dos diversos canais de relacionamento disponibilizados como Ouvidoria, Fale Conosco, Disque Sangue, dentre outros.

C) Como a organização divulga as políticas públicas e seus respectivos objetivos para a sociedade?

1. Destacar os principais canais de comunicação utilizados.

O HEMOCE divulga as políticas públicas e seus respectivos objetivos para a sociedade através de diferentes canais de comunicação, como: Assessoria de Comunicação do HEMOCE, Assessoria de Comunicação da SESA, internet, banners, folders, informativos aos doadores de sangue, pacientes e familiares sobre coagulopatias hereditárias e hemoglobinopatias, reuniões com pacientes e familiares, entre outros.

D) Como a organização monitora e avalia a execução das políticas públicas em seu nível de atuação?

O monitoramento e a avaliação da execução das políticas públicas ocorrem por meio dos seus indicadores de desempenho, discutidos em reuniões de diretoria, gestores e grupos de trabalho.

1. Destacar os indicadores de impacto e demais indicadores utilizados e seu relacionamento com os requisitos estabelecidos.

- Índice de Inaptidão Sorológica
- Índice de intercorrência com Doador na Sala de Coleta
- Índice de Doações Espontâneas
- Índice de Fracionamento
- Inaptidão Clínica
- Total de bolsas coletadas
- Índice de Doação Esporádica
- Descarte por validade de todos os hemocomponentes
- Nº de Hemocomponentes Transfundidos
- Nº de Bolsas de Plasma enviadas a indústria
- Descarte de Concentrados de Hemácias por validade
- Percentual de Leitos SUS
- Doação de Repetição
- Nº do Doadores REDOME
- Nº de Transplantes Autólogos de Medula realizados
- Doadores Jovens 18 a 29 anos
- Doação Feminina

E) Como a organização avalia a satisfação da sociedade e demais partes interessadas com a implementação das políticas públicas, em seu nível de atuação?

O HEMOCE avalia a satisfação da sociedade e demais partes interessadas com a implementação das políticas públicas, assim como a satisfação dos cidadãos-usuários, com os produtos e serviços prestados através dos resultados da pesquisa de satisfação de doadores e pacientes. A inserção gratuita e positiva do HEMOCE também evidencia o grau de credibilidade, confiança e imagem da Instituição junto à sociedade.

INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Critério: 5 – INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

5.1 – Informações da organização

A) Como são identificados, definidos, desenvolvidos, implantados e atualizados os principais sistemas de informação, visando atender às necessidades identificadas da organização e dos usuários?

Os sistemas de informação utilizados pelo HEMOCE são identificados, definidos, desenvolvidos, implantados e atualizados em consonância com a prática de gestão dos sistemas de informação preconizada através do decreto do Governo do Estado nº 29.255 de 09 de abril de 2008, que estabelece as diretrizes da política de software livre. O HEMOCE define seus sistemas de acordo com a área de atuação e tem por meta integrar toda a Hemorrede através de acesso a sistemas online, utilizando o ambiente da intranet, que está em processo de implantação.

Neste novo modelo, os sistemas que já existiam antes do decreto estão sendo migrados para software livre, com plataformas que possibilitam o acesso no ambiente web. A migração ocorre pela mesma empresa que desenvolveu o sistema ou por contratação de uma prestação de serviços. No planejamento estratégico da Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC foi priorizado ações para adequação dos novos sistemas em software livre, com prazos definidos. Segue abaixo tabela com os principais sistemas em uso e o plano de ação para migração.

1. Destacar os principais sistemas de informação em uso e sua finalidade.

SISTEMA	DESCRIÇÃO RESUMIDA	PLATAFORMA	EM USO DESDE	PRÓPRIO?	PRAZO DE MIGRAÇÃO
SBS	Sistema de Banco de Sangue que realiza todo controle hemoterápico desde o cadastro do doador até a transfusão da bolsa no paciente	Progress	1999	Não	Abr/13
Almoxarifado	Controle de almoxarifado	Dbase	2001	Não	Fev/12
Contratos	Controle de contratos	Acess	2003	Não	Fev/12
Patrimonio	Controle de patrimonio	Acess	2003	Não	Fev/12
DOATRAN	Cadastro de doadores do interior (não informatizado)	Paradox	2003	Sim	Abr/13
Coagulopatias	Cadastro de pacientes com coagulopatias	Paradox	2007	Sim	Abr/13
Fenotipagem	Cadastro de doadores e pacientes fenotipados	Paradox	2007	Sim	Abr/13
Descarte de Bolsas	Controle de bolsas descartadas no Resíduos sólidos	Paradox	2007	Sim	Abr/13
CADSUS	Cadastro de pacientes e emissão do cartão SUS	Firebird	2010	Não	Datasus
OCOMON	Controle de equipamentos de TI	Mysql	2011	Livre	Software Livre
Relógio de ponto	Controle de entrada e saída de funcionarios por meio de leitura digital	Mysql	2010	Sim	Software Livre
REDOME	Cadastro de candidatos a doadores de medula	Acess	2004	Não	Datasus
BPA	Cadastro de produção para faturamento	Firebird	2007	Não	Datasus
SIC	Sistema de controle financeiro do governo do Estado	Mainframe	1990	Não	Governo do Estado

SIAP	Sistema Governamental	Postgree	2008	Não	Governo do Estado
Portal Digital	Licitações via Digital	Postgree	2011	Não	Governo do Estado
DDS	Recolhimento de impostos da Prefeitura	Firebird	2000	Não	Prefeitura de Fortaleza

B) Como é estabelecida e mantida a memória administrativa da organização?

1. Destacar os principais tipos de registro e seus principais usos.

A memória administrativa da organização é mantida com servidor local pela rede de banco de dados, onde são realizados diariamente backup das informações, garantindo assim a segurança dos registros. Os sistemas de informação utilizados permitem o registro de dados e a disponibilização de informações atuais e passadas, tanto na área técnica como na área administrativa. Através deles são gerados relatórios que configuram as ações desenvolvidas nas diversas áreas, possibilitam análise de produção e norteiam a Alta Administração na tomada de decisão e no emprego estratégico de seus recursos. O HEMOCE possui ainda em sua estrutura, o setor de arquivamento responsável pela guarda e segurança da parte documental como: processos, ofícios, escalas, formulários, dentre outros. Estes documentos são arquivados na área por um período de até dois anos e, posteriormente, encaminhados ao Setor de Arquivamento do HEMOCE. Após cinco anos de arquivamento local, os arquivos são enviados para a empresa terceirizada contratada (arquivo central) que mantém a guarda e conservação dos mesmos, permitindo acesso sempre que necessário.

C) Como a informação é utilizada para apoiar o cumprimento da missão institucional e promover a integração da organização com seus cidadãos-usuários, sociedade, fornecedores e parceiros?

A informação é utilizada para apoiar o cumprimento da missão institucional e promover a integração da organização com seus cidadãos-usuários, sociedade, fornecedores e parceiros através de relatórios que subsidiam a tomada de decisão e o acompanhamento das ações desenvolvidas. Os relatórios das áreas técnicas e administrativas são analisados mensalmente pelas chefias responsáveis e conjuntamente com a diretoria de cada área. Os clientes internos têm a oportunidade de acompanhar a evolução dos seus serviços através do painel gestão à vista, disponível no pátio interno do Hemocentro Coordenador, e que reúne os principais indicadores de gestão, com série histórica semestral. A Gestão da Qualidade em parceria com a Assessoria de Comunicação divulga para a população os indicadores através do site institucional, garantindo a transparência das informações, além da divulgação trimestral no informativo impresso da Instituição. Os processos finalísticos e de apoio são monitorados através dos sistemas, o que assegura o cumprimento das estratégias definidas, através de ações pró-ativas e, quando necessário, reativas.

D) Como as informações necessárias são colocadas à disposição dos públicos internos e externos à organização, incluindo cidadãos-usuários, fornecedores e parceiros?

As informações necessárias são colocadas à disposição do público externo à organização, incluindo cidadãos-usuários, fornecedores e parceiros através de vários canais de comunicação utilizados como site, informativo, release para imprensa, *newsletter*, carta de serviço, material publicitário, educacional e, atualmente, as redes sociais. Para o público interno, disponibilizam-se outros canais como e-mail, memorando, quadro de avisos, painel acontece, painel gestão à vista e reuniões. Todas as práticas tentam elucidar e disseminar ao máximo, os resultados alcançados, como também, estimular o avanço das ações empregadas. As disposições das informações citadas estão ilustradas no quadro abaixo:

PÚBLICO INTERNO			
MEIOS	RESPONSÁVEIS	MÉTODOS	PERIODICIDADE
Painel Gestão à Vista	GQ	Exposição de Indicadores	Semestral
Quadro de Aviso	ASSCOM	Exposição de informações	Diária
Painel Acontece	ASSCOM	Exposição de informações que estão acontecendo no dia (visitas, reuniões, seminários, encontros)	Diária
Newsletter	ASSCOM	Informativo voltado para estimular a captação de doadores	Mensal
Reuniões	Setores	Encontros periódicos destinados a todos os setores e com cada área	Eventual
E-mail	ASSCOM	Informações repassadas para grupo de e-mails de todos os funcionários	Eventual
Memorando	Setores/ASSCOM	Informações relacionadas a instituição	Eventual
Site	ASSCOM	Informações de conquistas, avanços e eventos	Eventual
Sites Governamentais	Órgão de origem	Informações referentes ao Servidor Público	Eventual

PÚBLICO EXTERNO			
MEIOS	RESPONSÁVEIS	MÉTODOS	PERIODICIDADE
Site	ASSCOM	Exposição de informações	Diária
Informativo	ASSCOM	Exposição de informações	Diária
Newsletter	ASSCOM	Divulgação de campanhas para doação de sangue	Eventual
Release para imprensa	ASSCOM	Notícias relevantes	Eventual
Carta de Serviço	ASSCOM	Descrição dos serviços ofertados a população	Eventual
Material Publicitário	ASSCOM	Destinado a campanhas e eventos	Eventual
Material Educacional	ASSCOM	Destinado a população para conscientização e estímulo	Eventual
Sites Governamentais	Órgão de origem	Informações referentes a doação de sangue e cuidados com pacientes hematológicos, além de informações pertinentes aos fornecedores e parceiros	Eventual

E) Como é gerenciada a segurança das informações?

1. Destacar os métodos utilizados para garantir a atualização, confidencialidade, integridade, preservação e disponibilidade das informações.

O gerenciamento da segurança das informações segue a Política de Segurança da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. Existe um servidor Firewall para o uso da internet e dos sistemas que dependem do servidor interno e um servidor WSUS que tem a finalidade de controlar e gerenciar as atualizações dos sistemas. Diariamente são realizados backups dos principais servidores (banco de dados, de correio e de arquivos). O gerenciamento do backup é de responsabilidade da TIC que realiza dois tipos de procedimentos: backup em fita magnética, cujo processo obedece a guarda de três jogos de fitas semanais no cofre da SESA, ficando no local apenas o jogo que corresponde a semana atual; e o outro procedimento é realizado através da cópia dos dados para um 3ª servidor, cujos dados ficam sempre guardados do dia atual e do dia anterior. A cópia realizada para o servidor fica restrita aos usuários que possuem senha de administrador da rede para ter acesso. A cópia em fita, só pode ser acessada de um local que possua o mesmo banco e o mesmo caminho com a mesma configuração do sistema, caso contrário, os dados não ficam acessíveis.

5.2 – Informações comparativas

A) Como são identificadas as organizações consideradas como um referencial comparativo pertinente?

1. Destacar os critérios utilizados para definir a pertinência das organizações para efeito de comparação; e apresentar as principais organizações identificadas.

As organizações consideradas como referencial comparativo pertinente são identificadas através de instituições afins que executam seus processos com padrões de qualidade e excelência. O HEMOCE tem por referência a rede de hemocentros do país, em observância de estratégias desenvolvidas para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos ofertados por essas instituições. Como critérios de seleção e priorização das fontes de informações comparativas ou referenciais considera-se a similaridade de serviço oferecido, público-alvo, porte, fonte de recursos orçamentários, produtividade alcançada, confiabilidade das informações, entre outros. Nessas comparações são consideradas informações teóricas obtidas na literatura especializada; acesso a sites de referências; contatos feitos em reuniões técnicas da coordenação de sangue; congressos e encontros específicos da área; Relatórios de Gestão de organizações vencedoras (PQGF, PGQP e PNQ); visitas realizadas pela Alta administração ou pelos colaboradores a outras organizações; instituições de pesquisas (nacionais, regionais, estaduais ou setoriais) ou organizações de outras áreas. Algumas instituições podem ser citadas como referências comparativas:

REFERENCIAIS	INSTITUIÇÕES	FONTES DE COLETA
Excelência na Gestão	HEMORIO HEMOPA HOSP. DE MESSEJANA	RELATÓRIOS DE GESTÃO (PQGF E PCGP)
Organizações Acreditadas/Certificadas	HEMOCENTRO DE CAMPINAS HEMOCENTRO DE RIBEIRÃO PRETO HEMOPA HEMORIO	RELATÓRIOS DE GESTÃO VISITAS TÉCNICAS VISITAS AO SITE OFICIAL RELATÓRIO DE INDICADORES

B) Como são identificadas as fontes, obtidas e mantidas atualizadas as informações comparativas?

1. Destacar os critérios utilizados para determinar o método mais apropriado de coleta, considerando as fontes das informações comparativas identificadas.

Para a identificação e seleção das fontes de informações comparativas o HEMOCE possui uma Política de Benchmarking que sistematiza a busca das melhores práticas de gestão e referenciais comparativos dentro e fora do seu ramo de atividades, a exemplo de organizações certificadas pelas normas ISO, ONA, CBA e premiadas pelo PQGF. Os critérios utilizados para definir a pertinência das informações comparativas são estabelecidos de acordo com o benchmarking a ser realizado como: comparação de indicadores de desempenho em relação aos referenciais pertinentes e comparação de indicadores de práticas de gestão e padrões de trabalho visando à adaptação daquelas que se destacam e se adequam ao HEMOCE.

C) Como as informações obtidas são utilizadas para melhorar o conhecimento dos processos organizacionais, estabelecer metas ousadas e promover melhorias no desempenho da organização?

1. Citar as principais ações de melhoria implantadas como decorrência da utilização das informações comparativas.

As informações comparativas obtidas são utilizadas para melhorar o conhecimento dos processos organizacionais, estabelecerem metas ousadas e promover melhorias no desempenho da organização para subsidiar o HEMOCE na melhoria dos seus processos quando do conhecimento das práticas de gestão de processos semelhantes. No

realignamento estratégico periódico estas informações possibilitam o estabelecimento de novas metas ou estabelecimento de metas mais ousadas em relação aos resultados alcançados, promovendo a busca de melhoria no desempenho da organização.

As principais ações de melhorias implantadas em decorrência da utilização das informações comparativas estão apresentadas no quadro abaixo:

AÇÕES DE MELHORIA	REFERENCIAIS
Participação no Prêmio Ceará Gestão Pública (PCGP)	Hospital de Messejana
Implantação da Norma ISO 9001:2008	Hemocentro de Ribeirão Preto
Implantação da semiautomação da Imunohematologia	Hemocentro de Ribeirão Preto / Hemocentro de Campinas
Reestruturação do Laboratório de Controle de Qualidade	Hemocentro de Ribeirão Preto / Hemocentro de Campinas

5.3 – Gestão do Conhecimento

A) Como o conhecimento é desenvolvido e compartilhado na organização?

1. Descrever as práticas existentes para identificação, tratamento e compartilhamento do conhecimento considerado relevante para a organização

2. Descrever os métodos para identificar, desenvolver e incorporar novas tecnologias.

O HEMOCE desenvolve e compartilha o conhecimento da organização através do incentivo da sua força de trabalho nas seguintes atividades: participações em atividades de capacitação, aperfeiçoamento e desenvolvimento; participação em atividades de docência e/ou palestras internas e externas; participação nos cursos de formação de avaliadores do Programa Nacional de Qualificação da Hemorrede – PNQH. Estas atividades aliadas à política de benchmarking contribuem a identificação, desenvolvimento e incorporação de novas tecnologias. Ressalta-se que a manutenção do conhecimento e a sua aplicabilidade ocorre de forma contínua e sistematizada em toda a instituição.

Formas de Compartilhamento do Conhecimento	
Treinamentos	Realizados para todos os colaboradores
Eventos técnicos científicos	Realização e organização pelo HEMOCE
	Participação em eventos dos colaboradores em eventos externos
Campanhas e palestras	Promovidos internamente tais como: programa de qualidade de vida, CIPA e Brigada de Incêndio
Acervo Bibliográfico e Audiovisual	Disponibilizado na biblioteca e disponíveis para os colaboradores e usuários externos
Informativo do HEMOCE	Com publicação trimestral, disponível para os colaboradores e usuários, tem o objetivo de disseminar informações e conhecimento da Instituição
Painéis, Folders e Cartazes	Disseminam conhecimentos específicos sobre diversas áreas (Treinamento, Qualidade, Planejamento Estratégico, entre outros).

B) Como o conhecimento é mantido e protegido?

1. Descrever, inclusive, os métodos empregados para atrair e reter especialistas.

O conhecimento é mantido e protegido a partir do investimento na educação permanente; no estímulo à produção científica; nos registros de participação em atividades de treinamento e desenvolvimento (interno e externo) e da produção técnico-científica. Os ativos de propriedade intelectual são protegidos e compartilhados por meio de publicações em livros e artigos técnicos, em anais de congressos e revistas especializadas. Com relação aos métodos empregados para atrair e reter especialistas, o HEMOCE por ser um Centro de Referência na área de hematologia e hemoterapia do Estado do Ceará desenvolve pesquisas e atrai profissionais interessados no aperfeiçoamento através de especialização na área de hematologia e hemoterapia e incentivo aos seus colaboradores a tornarem-se

proficientes na área através de avaliações realizadas pela Associação Brasileira de Hematologia e Hemoterapia – ABHH. Devido ao contínuo aprendizado proporcionado pelo HEMOCE, os especialistas tendem a exercer suas práticas na Instituição.

C) Como a organização assegura que a gestão do conhecimento seja utilizada para melhorar os seus processos, produtos e serviços?

A organização assegura que a gestão do conhecimento seja utilizada para melhorar os processos, produtos e serviços através da multiplicação e disseminação do conhecimento adquirido a partir de cursos, treinamentos e atualizações específicas na área realizadas pela força de trabalho. A disseminação do conhecimento ocorre através do programa de educação continuada ou reuniões setoriais, ocasião em que o participante do treinamento e/ou atualização repassa o conhecimento adquirido para as áreas e colaboradores envolvidos para a melhoria contínua das ações e processos executados.

D) Como são identificados, desenvolvidos e mensurados os ativos intangíveis da organização?

1. Destacar os principais ativos intangíveis da organização.

O HEMOCE por ser uma unidade ambulatorial que executa procedimentos especializados e Centro de Referência na área de hematologia e hemoterapia do Estado, dispõe de profissionais altamente qualificados, comprometidos com a missão institucional e com capacidade de realizar procedimentos com qualidade e excelência técnica. Os principais ativos intangíveis do HEMOCE estão destacados no quadro abaixo:

PRINCIPAIS ATIVOS INTANGÍVEIS DO HEMOCE		
ATIVOS	DESENVOLVIMENTO	CONTROLE
Conhecimento Científico	Cursos, pesquisas, congressos, simpósios e educação em serviço	Avaliação anual de desempenho dos servidores e titulação
Procedimentos Operacionais Padrão	Comparação com as organizações que servem de referências	Acompanhamento da ocorrência de não conformidade e controle das revisões conforme procedimento da qualidade
Competências Pessoais / Gerenciais	Cursos, encontros, oficinas promovidas pela área de Recursos Humanos juntamente com a SESA e a SEPLAG	Número de colaboradores capacitados
Informações	Através de informações comparativas	Análise do número e tipo de inserções na mídia
Memória Administrativa	Registro da evolução da Instituição ao longo da história	Avaliação da evolução das informações e história da instituição

PESSOAS

Critério: 6 – PESSOAS

6.1 – Sistemas de Trabalho

A) Como a organização do trabalho é definida e implementada visando ao alto desempenho da organização?

A organização do trabalho no HEMOCE baseia-se no organograma institucional, onde está representada a estrutura organizacional contendo as divisões: Administrativa, Hemoterapia, Hematologia, Ensino e Pesquisa, com suas respectivas diretorias e setores. Para um melhor desempenho em sua organização, cada Diretoria tem sob sua responsabilidade os setores correspondentes a sua área, com seus gestores e equipes de trabalho. Para a composição de suas equipes de trabalho, o quadro funcional do HEMOCE é constituído por servidores da SESA/CE, Funcionários Terceirizados e Cooperados distribuídos nas áreas técnica e administrativa. Dentro dessa estrutura, esses servidores/funcionários são alocados para os cargos existentes de acordo com o perfil exigido para a função, contando com a seguinte distribuição: 28 cargos SESA (55%) e 23 cargos Terceirizados (45%) perfazendo um total de 51 cargos.

1) Destacar as oportunidades para a participação das pessoas nos processos da organização, possibilitando a iniciativa, a criatividade, a inovação e o desenvolvimento de seu potencial.

O HEMOCE proporciona oportunidades para a participação das pessoas nos processos da organização através da política de fácil acesso às principais lideranças da organização - diretorias e gerências - o que caracteriza uma gestão que prima pela participação dos colaboradores e pela cultura do trabalho em equipe. Mensalmente as diretorias de cada área realizam reuniões com os gestores para discussão dos processos, dificuldades e melhorias a serem implementadas. A Instituição possui grupos multifuncionais da área administrativa com o objetivo de se repensar os processos administrativos, as competências setoriais e redesenhar novos processos para facilitar e agilizar o trabalho.

2) Destacar o grau de autonomia das pessoas para definir, gerir e melhorar os processos da organização com flexibilidade e rapidez nas respostas aos interesses dos cidadãos.

O grau de autonomia das pessoas para definir, gerir e melhorar os processos ocorre através da prática de Planejamento Estratégico por meio da força de trabalho formada por equipe multidisciplinar, o que permite uma visão geral da Instituição e maior envolvimento entre os colaboradores. Os participantes têm autonomia de avaliar os focos estratégicos, propor e executar projetos de trabalho. O HEMOCE desenvolve a definição de competências setoriais visando possibilitar autonomia e rapidez nos processos de trabalho da organização e no atendimento ao seu público interno e externo (clientes, doadores, fornecedores e parceiros). De acordo com a estrutura organizacional, cada gestor é responsável por coordenar os serviços e demandas específicas e inerentes aos seus processos. O serviço de Ouvidoria, em parceria com a Área de Recursos Humanos, trata as sugestões e queixas dos cidadãos-usuários com autonomia para resolver e encaminhar soluções relacionadas aos interesses coletivos, objetivando a rapidez nas respostas aos interesses dos cidadãos.

B) Como as pessoas são selecionadas para preenchimento de cargos e funções, em consonância com as estratégias, os objetivos e a missão da organização?

As pessoas são selecionadas para preenchimento de cargos e funções, em consonância com as estratégias, os objetivos e a missão do HEMOCE por meio de concurso público (realizado pelo Governo do Estado do Ceará de acordo com o regime jurídico vigente), dos cargos comissionados (nomeados através de portarias do Secretário de Saúde) e da contratação de funcionários terceirizados, os quais são recrutados e selecionados pela empresa licitada.

1) Destacar as competências e habilidades necessárias aos cargos e funções.

O HEMOCE possui a descrição das competências e habilidades dos seus cargos, sejam relacionados aos processos finalísticos ou de apoio. A descrição dos cargos da área técnica está relacionada abaixo:

CARGO	BREVE DESCRIÇÃO
Diretoria Geral	Os diretores gerais, no mais alto nível da empresa, têm como missão assegurar o cumprimento da missão da organização; estabelecer estratégias operacionais; determinar política de recursos humanos; coordenar diretorias e supervisionar os serviços da instituição. Negociar transferência de tecnologia; representar e preservar a imagem da instituição; comunicar-se por meio de reuniões com os demais diretores, conceder entrevistas e participar de negociações junto aos órgãos da administração pública.
Diretoria Adm/Fin	Dirigir o fluxo financeiro da organização; implementar o orçamento organizacional e administrar recursos humanos. Controlar patrimônio, suprimentos e logística e supervisionar serviços complementares. Coordenar serviços de contabilidade e controladoria e participar do planejamento da organização.
Diretoria Ensino e Pesquisa	Participar do planejamento estratégico, traçar diretrizes científicas e tecnológicas, estabelecer políticas de gestão científica. Coordenar a política de comunicação e divulgação da área.
Diretoria Técnica	Planejar, coordenar e avaliar ações de hematologia e hemoterapia; definir estratégias para unidades transfusionais e hemocentros regionais; gerenciar recursos humanos e coordenar interfaces com fornecedores da área, instituições equivalentes e profissionais da área.
Médico	Realizar atividades de coordenação dos serviços hemoterápicos e hematológicos; consultas e atendimentos médicos; tratam pacientes e clientes.
Farmacêutico Bioquímico	Realizar tarefas específicas de desenvolvimento, produção, dispensação, controle, armazenamento, distribuição e transporte de produtos da área da área farmacêutica; realizam análises clínicas.
Enfermeiro	Prestar serviços de coordenação, planejamento de ações e auditoria de serviços de enfermagem; realizar serviços de enfermagem; analisa, elabora e avalia programas/processos de trabalho.
Auxiliar de Enfermagem	Desempenhar atividades técnicas de enfermagem; prestar assistência ao paciente zelando pelo seu conforto e bem estar; organizar ambiente de trabalho e dá continuidade aos plantões; trabalhar em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos de biossegurança.
Técnico de Laboratório	Coletar, receber e distribuir material biológico de pacientes; preparar amostras do material biológico e realiza exames conforme protocolo; operar equipamentos analíticos e de suporte; organizar o local de trabalho; trabalhar conforme normas e procedimentos técnicos de boas práticas, qualidade e biossegurança.
Auxiliar de Banco de Sangue (Auxiliar de Laboratório)	Coletar material biológico, orientando e verificando preparo do paciente para o exame; auxiliar os técnicos; preparar meios de cultura, estabilizantes e hemoderivados; organizar o trabalho; recuperar material de trabalho, lavando, secando, separando e embalando. Trabalhar em conformidade a normas e procedimentos técnicos e de biossegurança.
Médico do trabalho	Realizar consultas e atendimentos médicos; tratar servidore/funcionários; implementar ações de prevenção de doenças e promoção da saúde tanto individuais quanto coletivas; coordenar programas e serviços em segurança e medicina do trabalho; elaborar documentos e difundir conhecimentos da área médica.
Enfermeiro do trabalho	Prestar assistência ao servidor/funcionário; coordenar, planejar e executar ações para a promoção da saúde dos profissionais da instituição.
Técnico em	Desenvolver, testar e supervisionar sistemas, processos e métodos produtivos;

segurança e medicina do trabalho	gerenciar atividades de segurança do trabalho e do meio ambiente; planejar empreendimentos e atividades produtivas e coordenar equipes; realizar treinamentos de biossegurança.
----------------------------------	---

2) Descrever de que forma são considerados os requisitos de desempenho e são asseguradas a justiça e a igualdade de oportunidades para todas as pessoas.

Anualmente a SESA realiza avaliação de desempenho dos servidores públicos estaduais, com o objetivo de avaliar a atuação profissional no que se refere à capacitação, experiência profissional e treinamentos nas áreas afins. A referida avaliação apresenta três etapas: avaliação do servidor pela chefia imediata; avaliação da chefia por parte do servidor e avaliação por treinamentos e cursos apresentados. Através dessa avaliação o servidor recebe promoções elevando seu nível salarial, o que o estimula a estar sempre participando de cursos e treinamentos para uma melhoria de desempenho. Na avaliação de capacitação e experiência profissional é destacado como fatores de desempenho: participação em treinamentos e cursos vinculados ao cargo ou função com carga horária superior a 12 horas. Outro fator são as ocorrências funcionais, (reservado ao chefe de pessoal) como: elogio, assiduidade, penalidades. É através dessa avaliação que os servidores expõem suas expectativas em relação a cursos e treinamentos para a realização de suas atividades. Anualmente a Área de Recursos Humanos elabora um levantamento das necessidades de treinamentos e esses são oferecidos seguidos por prioridades. Os terceirizados são avaliados através de um questionário de avaliação pessoal formulado pela empresa terceirizada e aplicado pela Instituição apresentando os seguintes fatores de desempenho: desenvoltura na função, pontualidade, zelo com o uniforme, grau de comunicação, grau de produção, asseio corporal, convivência com os colegas, criatividade, iniciativa e trabalho em equipe.

C) Como são definidos e disponibilizados os canais de interlocução e a negociação com a força de trabalho da organização, quando pertinente?

O HEMOCE disponibiliza vários canais de interlocução com sua força de trabalho, entre eles, a participação nas oficinas de Planejamento Estratégico e reuniões mensais dos colaboradores com suas gerências e/ou emergenciais. Todas as decisões decorrentes das oficinas e reuniões são divulgadas. A Ouvidoria proporciona canal de fácil acesso tanto para os usuários quanto para os colaboradores, voltado para o recebimento de reclamações, sugestões e elogios.

D) Como é estimulada a integração e a cooperação das pessoas e das equipes?

O processo de integração e cooperação das pessoas e das equipes é estimulado por meio de reuniões de integração, monitoramento dos trabalhos, planejamento e confraternizações em datas comemorativas. As datas comemorativas são planejadas anualmente por uma equipe formada por responsáveis das áreas de Comunicação, Recursos Humanos, Ensino e Pesquisa, Captação de doadores e outros. O HEMOCE oferece aos seus colaboradores, palestras mensais voltadas ao desenvolvimento pessoal no trabalho visando ainda uma maior integração entre as pessoas das diversas áreas, que colaboram entre si e compartilham conhecimentos.

1) Destacar as práticas utilizadas para integrar as pessoas recém contratadas e remanejadas visando prepará-las para a execução das suas funções.

A integração de novos servidores/funcionários na força de trabalho ocorre através de um acolhimento pela equipe do Setor Pessoal e Recursos Humanos, com o cumprimento do fluxo para ambientação do novo servidor/funcionário. No Setor Pessoal, o servidor recebe

informações e orientações no que se refere ao cadastro pessoal, frequência, crachá, vale alimentação, vale transporte, risco de vida, entre outros. Na área de Recursos Humanos, o servidor/funcionário preenche uma ficha funcional, realiza uma avaliação pertinente a sua competência e habilidade para ser lotado no setor adequado e participa do HEMOTUR, processo de visitação a todos os setores para proporcionar uma visão sistêmica da organização e apresentar o servidor/funcionários aos demais colaboradores do Hemocentro. Essa prática tem sido refinada com a introdução do Programa de Acolhimento e Adaptação de Novos Servidores/Funcionários, que consta de treinamentos sobre normas e procedimentos, ética no trabalho, direito e deveres, política da qualidade e segurança no trabalho além do HEMOTUR.

2) Destacar de que forma é assegurada a comunicação eficaz entre as áreas da organização.

A comunicação eficaz entre as áreas do HEMOCE é assegurada através da Assessoria de Comunicação, área responsável pela disseminação das informações para os clientes internos (servidores) e externos (doadores, pacientes, fornecedores e população). A comunicação interna é difundida através de reuniões, atas, comunicados internos, ordens de serviço, painel de gestão à vista, painel acontece e flanelógrafos localizados em áreas estratégicas da Instituição. Outra comunicação eficaz é o MIRANDA, software similar ao conhecido “*messenger*” utilizado pelo Governo do Estado do Ceará o que facilita a comunicação entre os órgãos do estado e entre os setores da unidade. Além disso, o HEMOCE disponibiliza trimestralmente, informativo impresso destacando as principais notícias e indicadores de toda a Hemorrede.

E) Como o desempenho das pessoas e das equipes é gerenciado de forma a estimular a obtenção de metas de alto desempenho, a cultura da excelência na organização e o desenvolvimento profissional?

O desempenho das pessoas e das equipes é gerenciado de forma a estimular a obtenção das metas de alto desempenho, a cultura da excelência na organização e o desenvolvimento profissional por meio do gerenciamento dos resultados apresentados pelos setores nas reuniões mensais realizadas das diretorias com seus respectivos gestores. Nas reuniões ocorre o monitoramento dos projetos estratégicos, a avaliação do desempenho dos indicadores e das metas Institucionais, dentre outros assuntos.

1) Destacar como é estruturada a progressão de carreira profissional.

A estrutura de progressão de carreira profissional ocorre por meio do instrumento de avaliação de desempenho, instituído pelo Governo do Estado do Ceará. O servidor é avaliado por sua gerência imediata e deve anexar comprovante de cursos, congressos, seminários que tenha participado no período avaliativo. O instrumento é encaminhado à SESA, onde é computada toda sua pontuação, sendo a promoção posteriormente assinada pelo Secretário da Saúde e publicada no Diário Oficial Estado, o que permite a ascensão do servidor nos níveis de remuneração do Estado.

F) Como o sistema de remuneração, de reconhecimento e de incentivos para as pessoas estimula o alcance de metas de alto desempenho e do aprendizado?

O HEMOCE estimula o alcance de metas de desempenho de sua força de trabalho (além da remuneração devida) através dos plantões diferenciados para a área técnica e da gratificação de incentivo ao trabalho de qualidade – GITQ, criada pela Lei nº 12.761 de 15/12/1997, regulamentada pelo Decreto 25.664 de 29/10/1999 e Portaria SESA nº 853 de 16/04/2011. No que se refere ao alto desempenho relacionado ao aprendizado, a Instituição busca incentivar sua força de trabalho através de oportunidades que viabilizem aprimorar o

conhecimento técnico e comportamental, além de possibilitar a progressão funcional junto a SESA, por meio de cursos, treinamentos, congressos, encontros, entres outros.

6.2. Capacitação e Desenvolvimento

A) Como as necessidades de capacitação e de desenvolvimento são identificadas?

As necessidades de capacitação e de desenvolvimento são identificadas através da área de Recursos Humanos. O Setor realiza anualmente, Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD) com o objetivo de promover a capacitação e a qualificação de todos os servidores/funcionários. As necessidades de treinamentos são levantadas a partir de reuniões com os servidores e chefias imediatas considerando os fatores que dificultavam ou facilitavam o desempenho das atividades. Os treinamentos e cursos relacionados têm estreita relação com a categoria funcional e com as atividades desempenhadas nas diversas áreas.

1) Descrever as formas de participação dos líderes e das pessoas da força de trabalho neste processo.

A Alta Administração, os líderes e os demais integrantes da força de trabalho participam ativamente do processo de levantamento das necessidades de treinamento. A participação ocorre dentro da perspectiva de cada categoria, conforme quadro abaixo:

PARTICIPAÇÃO DOS LÍDERES E DAS PESSOAS DA FORÇA DE TRABALHO NO PROCESSO DE LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO	
ATOR	PARTICIPAÇÃO
Alta Administração	Definição das diretrizes, avaliação e aprovação das necessidades de treinamento
Líderes	Coordenação do levantamento das necessidades de treinamento de sua área e equipe
Força de trabalho	Manifestação das necessidades/interesses

B) Como as necessidades de capacitação e de desenvolvimento das pessoas são compatibilizadas com as necessidades da organização, para efeito da definição dos programas de capacitação e desenvolvimento?

As necessidades de capacitação das pessoas são compartilhadas com as necessidades da organização, através do Levantamento das Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD) e das necessidades definidas pela Alta Administração. Os líderes coordenam o levantamento das necessidades de treinamento de sua área e equipe, que por sua vez, manifesta suas necessidades e interesses. A área de Recursos Humanos realiza análises comparativas das necessidades de capacitação (líderes e força de trabalho) com as necessidades da organização (definidas pela Alta Direção) e desenha o Plano Anual de Treinamento e Desenvolvimento (PATD) baseado na missão, visão e metas pré-definidas, no entanto, convém salientar que o PATD não é rígido, ele absorve novas necessidades surgidas durante o ano.

1) Destacar as ações de desenvolvimento de gerentes e pessoas com cargo de chefia.

Os gerentes e pessoas com cargo de chefia participam de ações voltadas para o desenvolvimento gerencial e pessoal, por meios de cursos, treinamentos, oficinas, além de participações em congressos, encontros, dentre outros. Além dessas oportunidades, a área de Recursos Humanos promove um programa específico de Desenvolvimento para Lideranças, numa metodologia de encontros mensais e objetivos descritos abaixo:

- Atender os focos do planejamento Estratégico (perspectiva de aprendizado e crescimento: promover o espírito de liderança);
- Possibilitar momentos de reflexão sobre estilo de gerenciamento e condução de equipes;
- Fornecer referencial teórico-comportamental para possibilitar o desenvolvimento de habilidades para o trabalho em equipe, promover melhorias no relacionamento interpessoal e no gerenciamento de equipes.

A área de Gestão da Qualidade também realiza treinamentos que contemplam a política da qualidade, planejamento e monitoramento dos processos.

2) Destacar as ações de capacitação das pessoas que atuam diretamente junto aos cidadãos-usuários.

As ações específicas para capacitação das pessoas que trabalham com os usuários, são estabelecidas no Plano Anual de Treinamento e Desenvolvimento (PATD). Algumas ações estão destacadas abaixo:

- Curso de Relacionamento Interpessoal;
- Curso de Excelência no Atendimento;
- Curso de Biossegurança;
- Cursos de capacitação específicos para o pessoal da Ouvidoria;
- Oficina de Captação de Doadores de Sangue do Ceará, para os profissionais de recepção, coleta de sangue e para o público em geral.

C) Como os programas de capacitação e desenvolvimento abordam a cultura da excelência e contribuem para consolidar o aprendizado organizacional?

Os programas de capacitação e desenvolvimento abordam a cultura da excelência a partir da relação com a missão e visão Institucional. Esses programas se relacionam com o aprendizado organizacional, através do aprendizado individual (auto-conhecimento) e do aprendizado em grupo (troca de experiência), o resultado é o aprendizado global (desenvolvimento de habilidades, conhecimentos e atitude) e conseqüentemente, o aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

1) Citar os principais temas abordados e o público alcançado.

Os principais temas abordados na capacitação dos funcionários e gestores, tendo em vista a cultura da excelência, estão descritos abaixo:

ÁREA DE CAPACITAÇÃO	TEMAS ABORDADOS	PÚBLICO
Qualidade	Sistema de Gestão da Qualidade	Todos os servidores/funcionários
Liderança	Liderança e Trabalho em Equipe	Gestores
Atendimento	Excelência no Atendimento	Funcionários da Recepção
Habilidades técnicas específicas	Medicina transfusional; Anemias e hemoglobinopatias; Aférese; Hemograma; Coagulopatias; Hematologia nas doenças infecciosas; Transplante de medula óssea; Reações adversas à doação e transfusão de sangue.	Servidores/ Funcionários da área técnica
Segurança	Biossegurança; Resíduos sólidos e coleta seletiva; Noções de combate a incêndio e primeiros socorros; Princípios gerais de higiene e medidas de controle de riscos.	Todos os servidores/funcionários

D) Como é concedida a forma de realização dos programas de capacitação e de desenvolvimento considerando as necessidades da organização e das pessoas e os recursos disponíveis?

Os programas de capacitação e de desenvolvimento são concebidos e elaborados de modo a compatibilizar as necessidades institucionais com os recursos disponíveis. Utiliza-se sempre que possível, os talentos internos existentes, instalações e material institucional, reduzindo custos e necessidades de recursos externos. Além do programa de cursos ofertados pela SESA e por outras Instituições, como por exemplo, a Escola de Gestão Pública (EGP). Contudo, em situações que se façam necessárias, ocorre a contratação de serviços externos. De modo geral, a gerência da Área de Recursos Humanos justifica no Plano Anual de Treinamento e Desenvolvimento (PATD) a necessidade dos recursos e os resultados esperados e os apresenta em reunião.

E) Como as habilidades e os conhecimentos adquiridos são avaliados em relação à sua utilidade na execução do trabalho e sua eficácia na consecução das estratégias da organização?

As habilidades e os conhecimentos adquiridos são avaliados diretamente pelos gestores com base nos resultados alcançados. As áreas avaliam/observam a eficácia dos treinamentos realizados através das melhorias alcançadas. Assim, o curso de excelência no atendimento tende a gerar melhora no atendimento, na postura, na apresentação pessoal o que ocasiona aumento dos resultados positivos no índice de satisfação dos usuários, por exemplo.

F) Como a organização promove o desenvolvimento integral das pessoas, como indivíduos, cidadãos e profissionais?

O desenvolvimento integral das pessoas como indivíduos, cidadãos e profissionais é promovido pelo relacionamento ético no trabalho, pela aprendizagem no âmbito institucional, pelas atividades dirigidas ao público interno (como datas comemorativas, eventos promovidos pelo SESMT, coral etc) e atividades voltadas ao público externo (como o clube Rh negativo, o dia do doador, o dia do hemofílico etc). Além do incentivo à participação de cursos, treinamentos, palestras, seminários, jornadas, congressos, encontros, entre outros.

1) Descrever os métodos de orientação ou aconselhamento, empregabilidade e desenvolvimento de carreira.

A Alta Administração do HEMOCE, no sentido de melhorar o conhecimento pessoal o desempenho profissional e conseqüentemente o desenvolvimento de carreira de seus colaboradores, permite adaptação da jornada/horário de trabalho e libera os profissionais para participação em cursos, seminários, jornadas, congressos, entre outros.

6.3 - Qualidade de Vida

A) Como são identificados os perigos e tratados os riscos relacionados à saúde ocupacional, à segurança e a ergonomia?

Os perigos e riscos referentes à saúde ocupacional, à segurança e ergonomia são identificados e tratados pela equipe do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT. Os setores envolvidos na identificação dos riscos e os tratamentos estão descritos abaixo:

SETOR	TRATAMENTO DOS RISCOS
SESMT	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO; • Realização de exames (admissional, periódico, retorno ao trabalho, mudança de função e demissional); • Promoção de vacinação: Hepatite B, Dupla viral, Influenza, H1N1; • Realização de palestras educativas sobre Saúde da Mulher, Hipertensão e Diabetes, Tabagismo, Dependência química, Educação Ambiental, entre outras; • Realização de serviços de aferição da PA (pressão arterial), peso, glicemia capilar, medição do IMC (Índice de massa Corpórea); • Realização de treinamento em Biossegurança; • Distribuição de EPI (Equipamento de Proteção Individual) e informações sobre o uso dos mesmos; • Realização do monitorando contínuo às áreas de riscos com inspeção técnica frequente.
CIPA	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos potenciais riscos; • Atuação em medidas preventivas junto ao SESMT; • Articulação de ações com o SESMT e a Alta Administração.
Brigada de Incêndio	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenção e atuação em casos de incêndio.

1) Destacar o modo como às pessoas participam da identificação, prevenção e mitigação dos perigos e riscos?

Os colaboradores participam da identificação e prevenção dos perigos e riscos através dos cursos promovidos pelas áreas pertinentes e pela da atuação nos grupos de trabalho constituídos, como CIPA e Brigada de Incêndio. A participação inicia com o treinamento em Biossegurança, que tem por objetivo despertar a consciência preventiva e se estende com atividades de identificação e apresentação de soluções para as não conformidades e posterior acompanhamento das ações corretivas.

2) Destacar os principais fatores relacionados à ergonomia, à saúde e a segurança e seus requisitos, indicadores e metas.

Os principais fatores relacionados à ergonomia, saúde e segurança, seus requisitos, indicadores e metas, estão descritos no quadro abaixo:

FATORES	DESCRIÇÃO	REQUISITOS	INDICADORES	METAS	DISSEMINAÇÃO
Ergonomia	Refere-se a adequação do ambiente de trabalho a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho geral do sistema.	Condições de saúde, higiene e salubridade conforme legislação 100%	Índice de absenteísmo decorrentes de problemas de saúde	Redução em 10%.	Todo o Hemocentro
SESMT	Refere-se à saúde pessoa e riscos de trabalho.	Disponibilização de EPIs e acompanhamento do médico do trabalho	Índice de acidentes com material biológico	0%	
			Exames ocupacionais periódicos	100%	
			Índice de imunização	100%	
		-	Treinamentos em biossegurança	100%	

B) Como são identificados os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação considerando os diferentes grupos de pessoas?

Os principais fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação dos servidores/funcionários são identificados através do trabalho desenvolvido pela área de Recursos Humanos, em parceria com a Ouvidoria e o Sistema de Gestão da Qualidade. Os canais de comunicação são utilizados para avaliar sugestões, informações e indicadores, além do nível de satisfação dos diferentes grupos de usuários.

1) Destacar os fatores identificados para os diversos grupos.

De modo geral, alguns fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação dos funcionários, estão descritos abaixo:

GRUPO	FATOR
Bem-estar	Mobiliário adequado e confortável
	Equipamentos suficientes
	Estrutura física adequada
	Climatização
	Ambientes limpos e iluminados
Satisfação e Motivação	Reconhecimento profissional
	Salário compatível com o cargo/função
	Respeito
	Relacionamento ético
	Comprometimento
	Qualidade

C) Como são tratados os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação das pessoas e mantido um clima organizacional favorável ao alto desempenho?

Os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e motivação das pessoas são tratados visando proporcionar um clima organizacional agradável. As necessidades de melhorias são implementadas pelas áreas pertinentes de acordo com o consentimento da Alta Administração e as possibilidades financeiras. A governabilidade para tratar os fatores depende de seu nível de complexidade. Alguns tratamentos com seus respectivos fatores estão descritos abaixo:

GRUPO	FATORES	TRATAMENTO
Bem-estar	Mobiliário adequado e confortável	Realizar planejamento de aquisição, manutenção e limpeza eficientes
	Equipamentos suficientes	
	Estrutura física adequada	
	Climatização	
	Ambientes limpos e iluminados	
Satisfação e Motivação	Reconhecimento profissional	Reconhecer talentos internos
	Salário compatível com o cargo/função	Adequar o salário conforme a responsabilidade e o compromisso do servidor/funcional de acordo com a governabilidade de Instituição
	Respeito	Proporcionar cursos e treinamentos
	Relacionamento ético	
	Comprometimento	
	Qualidade	

1) Destacar os principais serviços, benefícios, programas e políticas colocando à disposição da força de trabalho, fazendo uma comparação com as práticas de mercado.

O HEMOCE coloca à disposição da força de trabalho, uma variedade de serviços e benefícios no sentido de manter um clima organizacional favorável e motivador. O HEMOCE incentiva e proporciona aos seus colaboradores ações como:

- Participação em cursos, treinamentos, congressos, eventos, intercâmbio, encontros, entre outros;
- Programa de qualidade de vida: ginástica laboral, dança, coral entre outros;
- Serviço de Imunização com a aplicação de vacinas (Hepatite B, Dupla Viral, Influenza, H1N1 e antitetânica);
- Atendimento médico aos servidores (avaliação periódica) anualmente e dependendo da exposição de riscos, semestralmente;
- Aferição da pressão arterial, peso, glicemia capilar e medição do IMC realizados por profissionais da área de enfermagem;
- Programa de Prevenção de DST/AIDS, com a distribuição de preservativos masculinos e femininos, além de palestras e divulgação no Dia Mundial da Luta contra AIDS e Dia Nacional da Saúde.

D) Como a organização colabora para a melhoria da qualidade de vida das pessoas fora do ambiente de trabalho?

A organização colabora para a melhoria da qualidade de vida das pessoas fora do ambiente de trabalho através da mobilização de seus colaboradores na realização de vários eventos e atividades. Essas ações proporcionam a integração da força de trabalho e o envolvimento de seus familiares.

1) Destacar as principais ações desenvolvidas.

Ações desenvolvidas	Periodicidade	Disseminação
Disponibilização de mensagens em datas comemorativas	Mensal	Toda organização
Entrega de cartões de aniversário para os servidores via correio	Mensal	
Exames hematológicos periódicos	Anualmente	
Folga no aniversário	Anualmente	
Internet	Diário	
Palestras educativas no desenvolvimento do trabalho	Mensalmente	
Comemorações em datas festivas (carnaval, dia da mulher, páscoa, dia das mães, dia dos pais, dia do servidor público, natal, entre outros)	Anualmente	

E) Como são avaliados os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação considerando os diferentes grupos de pessoas?

Os principais fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e a motivação dos colaboradores são avaliados por meio do desempenho no trabalho, dos relatórios apresentados pela ouvidoria e de reuniões da diretoria junto aos gestores das áreas.

PROCESSOS

Critério: 7 – PROCESSOS

7.1 – Processos finalísticos e processos de apoio

A) Como são identificados e determinados os processos finalísticos e os processos de apoio, considerando a missão institucional da organização?

Os processos finalísticos e de apoio são identificados e determinados a partir das necessidades dos cidadãos-usuários, da Política Nacional de Sangue e Hemoderivados e diretrizes da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará – SESA, tendo seus resultados alinhados na sua missão institucional de proporcionar atendimento hemoterápico e hematológico de excelência à população através da Hemorrede estadual.

B) Como as necessidades dos cidadãos-usuários e da sociedade são traduzidas em requisitos e incorporadas aos projetos de serviços ou produtos e aos processos finalísticos?

1. Destacar os requisitos ambientais, de saúde, de segurança e de ergonomia, quando pertinente.

2. Destacar os requisitos a serem atendidos e os seus respectivos indicadores de desempenho.

O HEMOCE é uma unidade orçamentária da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará (SESA) e tem seus objetivos pautados na missão institucional com a finalidade de proporcionar atendimento hemoterápico e hematológico de excelência à população através da hemorrede estadual. Suas atribuições e finalidades estão definidas através de diretrizes específicas do Ministério da Saúde para serviços de hematologia e hemoterapia e regulamentações emanadas da política nacional e estadual de sangue, as quais definem os critérios para implantação, expansão e manutenção da hemorrede no estado do Ceará. Seus processos finalísticos e de apoio têm seus resultados alinhados aos interesses do cidadão e do poder público, pode-se citar a participação da força de trabalho do HEMOCE nos comitês do MS, nas áreas de resíduos, equipamentos, coagulação, controle externo de qualidade em imunohematologia e sorologia, qualificação da hemorrede e relacionamento com as secretarias das diversas esferas estaduais e municipais como saúde, educação, obras, meio ambiente, dentre outros. As necessidades dos cidadãos-usuários e sociedade são identificadas através dos canais de conhecimento e relacionamento estabelecidos pelo HEMOCE e traduzidos em requisitos pelas comissões setoriais responsáveis pelos processos finalísticos. O Quadro abaixo destaca o atendimento às necessidades das partes interessadas, os requisitos a serem atendidos e os seus respectivos indicadores de desempenho.

Processos Finalísticos – Atendimento às necessidades das partes interessadas			
PARTE INTERESSADA	CANAIS DE IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES	REQUISITOS	INDICADORES
Doadores de sangue	Pesquisa de Satisfação do Doador e Ouvidoria	Confiabilidade; Rapidez; Conforto; Cortesia; Segurança e Qualidade no Atendimento.	Doação de Repetição; Índice de Doações Espontâneas; Doadores Jovens 18 a 29 anos; Doação Feminina
Pacientes	Pesquisa de Satisfação Paciente, Ouvidoria,	Confiabilidade, Resolutividade, Conforto,	Total de pacientes e/ou responsáveis treinados

	(Atendimento Serviço Social, Reuniões com os pacientes, Busca ativa de pacientes faltosos)	Segurança e Qualidade no Atendimento.	no programa de infusão domiciliar de medicamentos injetáveis Nº de Elogios
Hemorrede	Visitas Técnicas e Reuniões periódicas com os diretores dos Hemocentros Regionais e Hemocentro Coordenador (Hemorrede Estadual).	Resolutividade, acessibilidade, Rapidez e Confiabilidade.	Nº de Visitas Técnicas e Reuniões da Hemorrede

Os requisitos ambientais, de saúde, de segurança e ergonômico e seus respectivos indicadores estão destacados no quadro abaixo:

REQUISITOS AMBIENTAIS, DE SAÚDE, SEGURANÇA E DE ERGONÔMICO		
ASPECTOS	REQUISITOS	INDICADORES
Ambientais	Preservação do meio ambiente	Taxa de lixo coletado e incinerado
Saúde	Segurança, Agilidade, resolutividade, qualidade no atendimento	Total de atendimentos, Total de transfusões, Total de reclamações
Segurança e Ergonomia	Conformidades	Índice de acidentes de trabalho

C) Como os processos finalísticos e os processos de apoio são projetados, visando ao cumprimento dos requisitos definidos?

1. Destacar os métodos utilizados para a incorporação do conhecimento disponível na organização

O HEMOCE executa seus processos finalísticos e de apoio de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde (MS), Coordenação Geral de Sangue e Hemoderivados (CGSH) e Secretaria da Saúde (SESA). Os processos são projetados pela alta administração em conjunto com os gestores de áreas em reuniões sistemáticas, utilizando métodos de avaliação dos indicadores de desempenho institucional, tendências epidemiológicas e avanços tecnológicos propondo a oferta de novos produtos/serviços ou revisando os existentes.

D) Como os processos finalísticos e os processos de apoio são controlados?

Os processos finalísticos e de apoio de maneira geral são controlados pela diretoria geral, técnica e administrativa em reuniões sistemáticas com base nas diretrizes institucionais, nos indicadores de desempenho e por meio do cumprimento das metas definidas no Planejamento Estratégico Institucional. Durante as reuniões, os processos são analisados e controlados para avaliação e implantação de melhorias e inovações.

1. Destacar o controle dos processos relativos às parcerias institucionais.

O HEMOCE controla os processos relativos às parcerias institucionais através da avaliação do cumprimento aos requisitos contidos em contratos e convênios celebrados com estas parcerias. As áreas afins realizam visitas periódicas para verificação do cumprimento dos requisitos estabelecidos e as não conformidades encaminhadas para tratamento pelo Sistema de Gestão da Qualidade. Alguns processos relativos às parcerias institucionais estão destacados no quadro abaixo:

PROCESSO	PARCEIROS INSTITUCIONAIS	REQUISITOS
Assistência Hemoterápica	Hospitais com leito SUS atendidos pelo HEMOCE Posto de Coleta no Instituto Dr. José Frota	Humanização no atendimento, conforto, ações educativas
Assistência Hematológica	Universidade Federal do Ceará	Confiabilidade; Rapidez; Conforto; Cortesia; Segurança e Qualidade no Atendimento
Captação de doadores	Empresas Cidadãs Escolas Cidadãs	Confiabilidade; Conforto; Segurança, Qualidade no Atendimento

2. Destacar como são tratadas as não conformidades identificadas.

As não conformidades são identificadas pelas áreas afins e comunicadas à área de Gestão da Qualidade que realiza o registro das mesmas e elabora planos de ação para correção dos desvios encontrados nos processos. Na medida em que os processos vão acontecendo, ao surgir alguma não conformidade, são investigados os fatores que determinaram o não atendimento a algum requisito, e adotadas as providências para eliminar a causa ou a situação de uma potencial não conformidade para que ocorra a melhoria contínua dos processos.

E) Como os processos finalísticos e os processos de apoio são refinados?

O refinamento dos processos finalísticos e de apoio são analisados e melhorados pela alta administração em reuniões de diretoria que acontece semanalmente e reuniões periódicas com as diretorias da Hemorrede. As diretorias, de acordo com a sua área de atuação, realizam reuniões mensais com seus gestores e colaboradores para avaliação das práticas de gestão e a verificação do cumprimento dos padrões de trabalho realizados, além da revisão de processos operacionais e rotinas de trabalho conforme demanda da Gestão da Qualidade de acordo com o monitoramento das não conformidades registradas. Além dessas atividades, ocorre o monitoramento das metas estabelecidas no planejamento estratégico institucional através de reuniões com os gestores dos projetos.

1) Descrever as principais metodologias utilizadas para aumentar a confiabilidade dos produtos ou serviços fornecidos pela organização.

Para refinamento e garantia da confiabilidade dos produtos e serviços, o HEMOCE utiliza como práticas de gestão, a participação em controle de qualidade internos e externos em imunohematologia, sorologia e produção de hemocomponentes; auditorias internas e externas; padronização dos documentos de acordo com os requisitos da qualidade; manutenção de equipamentos; utilização de controles e padrões de referência; relatórios de não conformidade e supervisão da hemorrede. Além da participação da força de trabalho em treinamentos, congressos, seminários, encontros, entre outros e capacitações através de contratações e solicitações aos órgãos governamentais de consultorias especializadas e intercâmbio em instituições de referência.

2) Destacar as ações de desburocratização dos principais processos finalísticos e dos processos de apoio.

O HEMOCE, em conjunto com a equipe do GESPÚBLICA, realizou a primeira oficina de simplificação de processos com enfoque no setor de Faturamento. O grupo de trabalho foi composto por colaboradores de diversas áreas afins com o objetivo de desburocratizar as atividades realizadas no setor.

3) Destacar as ações de otimização dos custos associados aos processos finalísticos e de apoio.

Destaca-se algumas ações estabelecidas pelo HEMOCE para a otimização dos custos associados aos processos finalísticos e de apoio:

RELACIONADOS AOS PROCESSOS FINALÍSTICOS
Aquisição de insumos com sistema de registro de preços integrado à SESA
Informatização e interfaceamento dos processos de trabalho gerando redução do consumo de papel

RELACIONADOS AOS PROCESSOS DE APOIO
Cópias e encadernações com autorização dos gestores
Compartilhamento de impressoras
Controle de telefonemas (centralização do PABX)
Controle de energia (rondas para verificação de luzes e aparelhos ligados após expediente de trabalho)
Separação de materiais recicláveis
Apuração de custos por áreas

4) Destacar as principais melhorias implementadas nos últimos 3 anos.

Destaca-se como principais melhorias implementadas pelo HEMOCE nos últimos três anos:

RELACIONADOS AOS PROCESSOS FINALÍSTICOS
Implantação do sistema semiautomatizado do setor de Imunohematologia
Implantação do voto de auto-exclusão do doador em todas as unidades da hemorrede
Implantação do interfaceamento de dados no setor de pré-triagem (hemoglobinômetro) e dos laboratórios de processamento e imunohematologia eritrocitária
Aquisição e funcionamento de irradiador de hemocomponentes
Utilização da tecnologia de "filtro <i>in line</i> " no processamento de hemocomponentes
Reestruturação do Laboratório de Controle de Qualidade de hemocomponentes
Coleta de múltiplos componentes por aférese
Estabelecimento da coordenação de enfermagem nas AT
Disponibilização da Recuperação Intra-operatória de Sangue no Hospital de Messejana e HGF
Ampliação do atendimento a coagulopatias e hemoglobinopatias
Cadastro de doadores de Medula Óssea em todas as unidades da Hemorrede
Criação da unidade laboratorial de referência em hematologia
Implantação do laboratório de Patologia em Hematologia
Validação do protocolo de transporte de hemocomponentes

RELACIONADOS AOS PROCESSOS DE APOIO
Estruturação do setor de Recursos Humanos
Adesão ao Programa Nacional de Qualificação da Hemorrede – PNQH
Reestruturação do setor de Gestão da Qualidade com implantação do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma NBR ISO 9001:2008
Criação da área de Assessoria de Gestão
Envio de plasma excedente para indústria farmacêutica
Implantação do Banco de Sangue de Cordão Umbilical e Placentário
Ampliação do serviço de manutenção de equipamentos
Construção da estrutura física para implantação do teste NAT
Informatização do Hemocentro Regional de Crato e Hemonúcleo de Juazeiro do Norte
Renovação e ampliação da frota da Hemorrede
Aquisição de mobiliário e equipamentos de Tecnologia da Informação da Hemorrede

7.2 – Processos de suprimento

A) Como a organização identifica potenciais fornecedores e desenvolve a sua cadeia de suprimentos visando assegurar a disponibilidade de fornecimento a longo prazo, melhorar o seu desempenho e o desenvolvimento sustentável da própria cadeia?

Com a participação de servidores das áreas técnicas e administrativa em eventos estaduais e nacionais, o conhecimento por novas tecnologias é contínuo, o que possibilita e garantem novos fornecedores que serão cadastrados pela Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG, prática obrigatória para participação em processos licitatórios de aquisição de bens, materiais de consumo e serviços através da Procuradoria Geral do Estado – PGE e divulgadas no site do governo. Apoiados em regras contratuais efetivadas no início do processo de aquisição de bens, materiais e serviços com o Termo de Referência que permite requerer entregas programadas, validade de produtos e padrão de qualidade nos insumos com menor preço.

B) Como é realizado o processo de aquisição de bens, de materiais e de serviços de forma a assegurar a transparência do processo e o atendimento à legislação?

Os processos de aquisições de bens, materiais e serviços ocorre em consonância com a Lei Nº 8.666/93 atualizada pela Lei nº 9.648/98 que assegura igualdade de condições a todos os concorrentes. Os processos de aquisição são de responsabilidade dos almoxarifados técnico e geral. As aquisições ocorrem através do planejamento da demanda com a participação dos gestores das áreas envolvidas para determinação consensual com as diretorias administrativa e técnica da quantidade a ser adquirida e para a descrição adequada dos produtos para um atendimento com qualidade dos serviços prestados. Após instruído o processo licitatório, o mesmo é encaminhado para a SESA.

1) Destacar o atendimento às necessidades e requisitos específicos da organização.

O atendimento as necessidades de materiais da Hemorrede é realizado através de requisições padronizadas, atendendo um calendário dividido entre as diversas áreas do HEMOCE: setores internos, agências transfusionais, posto de coleta e hemocentros regionais. Os setores dispõem de requisições para solicitação de material necessário de acordo com os procedimentos executados por cada serviço com uma média semanal e/ou mensal pré-estabelecida dos produtos a serem disponibilizados pelos almoxarifados. A distribuição dos materiais entre os setores da organização está descrita no quadro abaixo:

Requisições Semanais/Centros de Custos	Requisições Mensais	Requisições Extras
34 Setores internos/Centros de Custos	Hemocentros: Crato, Iguatu , Quixadá e Sobral	Se alteração na demanda ou falha na quantidade requisitada e/ou atendida.
01 Posto de coleta		
16 Agências transfusionais capital 10 Agências transfusionais região metropolitana e outros		

2. Destacar os indicadores utilizados para a avaliação do processo de suprimento

- Investimento na aquisição de Bens Patrimoniais (R\$)
- Investimento em Pessoal(R\$)
- Investimento na aquisição de Equipamentos de TIC

- Consumo de Energia (Kwh)
- Investimento em obras
- Índice de Pedidos de Material de Consumo atendidos
- Índice de Pedidos de Material de Consumo não atendidos

C) Como é assegurada a qualidade dos bens, produtos e serviços adquiridos?

- 1. Destacar os métodos de acompanhamento e controle da produção e entrega, de forma a garantir o atendimento dos requisitos estabelecidos;**
- 2. Destacar a forma como é assegurada a obtenção de um equilíbrio entre qualidade, prazo e preço.**

Para garantir a qualidade dos bens, produtos e serviços adquiridos, o HEMOCE faz as especificações técnicas nos editais de aquisição por profissionais qualificados das áreas pertinentes. Após a conclusão do processo licitatório pela Comissão Licitatória da PGE, o HEMOCE através de comissão de pareceres técnicos emite um laudo de avaliação do atendimento aos requisitos estabelecidos e da qualidade do produto adquirido.

D) Como a organização realiza a gestão dos bens materiais, dos bens patrimoniais e dos estoques quando for pertinente. Incluir os indicadores utilizados.

O HEMOCE realiza a gestão de bens materiais, bens patrimoniais e dos estoques através do Sistema de Informação para o controle de entrada e saída de materiais e prestações de serviços (manutenção de equipamento e manutenção predial).

E) Como é administrado o relacionamento com os fornecedores?

- 1. Destacar como é definido e assegurado o atendimento aos requisitos da organização por parte dos fornecedores.**

O relacionamento com os fornecedores ocorre após publicação do contrato da empresa vencedora do processo licitatório no Diário Oficial do Estado. O atendimento é assegurado através do contato com a empresa para solicitação da quantidade necessária para o abastecimento da Hemorrede. O fornecimento do material ou prestação de serviço são monitorados pelos gestores dos almoxarifados técnico, geral, serviços e patrimônio.

F) Como os fornecedores são avaliados e prontamente informados sobre seu desempenho?

- 1. Apresentar os indicadores utilizados para monitorar o seu desempenho.**
- 2. Destacar a forma como a avaliação considera o atendimento aos requisitos estabelecidos, os valores e as diretrizes da organização e os aspectos relativos à segurança, saúde e meio ambiente.**

Os fornecedores são avaliados em função de alguns requisitos como: cumprimento das especificações, qualidade dos produtos fornecidos, cumprimento de prazos de entrega, rapidez na solução de problemas e acondicionamento adequado dos produtos. Caso a qualidade não atenda a especificação ou o produto seja divergente do requerido o mesmo é devolvido após a emissão de laudo pela comissão técnica de pareceres.

G) Como são minimizados os custos associados à gestão do fornecimento?

Os custos associados à gestão do fornecimento são minimizados através da adesão a atas de registro de preço dentro ou fora do Estado, evitando abertura de um novo processo licitatório e garantindo redução nos custos, visto que um dos critérios do pregão eletrônico (Lei 10.520/202) é o menor preço. Além da aquisição de material de uso contínuo com entregas parceladas que permite a redução dos estoques.

H) Como os fornecedores que atuam diretamente nos processos da organização são envolvidos e comprometidos com os Princípios Organizacionais relativos à responsabilidade socioambiental, incluindo os aspectos da segurança e saúde?

Os fornecedores que atuam diretamente nos processos da organização são envolvidos e comprometidos com os princípios organizacionais através de parcerias em campanhas de doação de sangue, em capacitações para a força de trabalho e outros eventos.

7.3 – Processos orçamentários e financeiros

A) Como é elaborada a proposta orçamentária e como são tratadas as restrições e liberações de orçamento mais significativas que possam vir a afetar a execução das atividades?

Na proposta orçamentária são levadas em consideração etapas básicas como: identificação de problemas, diagnóstico da situação, apresentação de soluções, estabelecimento de prioridades, definição de recursos e por último, determinado os meios financeiros para serem mobilizados. Do ponto de vista setorial, ou seja, uma unidade orçamentária, a direção administrativo-financeira, juntamente com as áreas envolvidas, elabora anualmente a proposta orçamentária do HEMOCE, levando em consideração as diretrizes do PPA, LOA, LDO; orientações da SESA e necessidades da instituição. A proposta orçamentária também é elaborada analisando itens como: serviços produzidos, custos praticados e perspectivas de ampliação do atendimento com a criação de novos serviços, bem como, aquisição de novos equipamentos, manutenções e melhorias. Por outro lado, ocorre muitas vezes, a necessidade de contenção de gastos, obrigando o poder executivo a editar decretos com limites orçamentários e financeiros para o gasto, abaixo dos limites inicialmente propostos. Se houver restrições ou a não liberação do orçamento, o HEMOCE encaminha a SESA uma proposta de abertura de crédito suplementar ou propõe um remanejamento de recursos de acordo com a classificação orçamentária e fonte de recursos, com justificativas quanto às necessidades e as consequências que possam afetar a execução das atividades da instituição.

B) Como os processos orçamentários e financeiros são gerenciados para suportar as necessidades estratégicas e operacionais da organização?

Os processos orçamentários e financeiros são gerenciados pela direção administrativo-financeira e o setor de finanças que emite relatórios periódicos de controle orçamentário. De modo simplista, deve-se compreender que as despesas não devem ultrapassar as receitas previstas para o exercício financeiro. O equilíbrio, não é uma regra rígida, objetiva deter o crescimento dos gastos, tenta-se assim criar internamente mecanismo de acompanhamento e controle para análise pela diretoria administrativo-financeira para avaliar a execução dos empenhos e ordens de pagamento destinado às necessidades estratégicas e operacionais do HEMOCE. A execução orçamentária é realizada através de nota de empenho - NE e a financeira por ordem de pagamento, que se realiza por critério de classificação orçamentária, em função da natureza da despesa, mediante registro do Sistema Integrado de Contabilidade – SIC. O SIC tem por função controlar e processar as despesas empenhadas, liquidadas e pagas, assim como saldos orçamentários e financeiros, utilizando-se, também, do Sistema Integrado de Acompanhamento de Programas – SIAP.

C) Como são monitorados a execução orçamentária e financeira e os possíveis realinhamentos entre o orçamento, estratégias e objetivos da organização?

1. Destacar como são avaliados e administrados os riscos financeiros, quando pertinente.

A execução orçamentária e financeira e os possíveis realinhamentos entre o orçamento, estratégias e objetivos da organização são monitorados diariamente pelos sistemas informatizados, Sistema Integrado de Contabilidade – SIC e Sistema Integrado de Acompanhamento de Programas – SIAP sob a responsabilidade da diretoria administrativo-financeira que ao observar necessidade de realinhamento prepara uma proposta de suplementação ou de remanejamento de outros elementos de despesas. O sistema de monitoramento da execução orçamentária e financeira, permite fazer adequações ou movimentações de acordo com a necessidade do HEMOCE, estabelecendo a reposição de recursos, mediante solicitação de pedido de suplementação orçamentária e financeira e/ou remanejamento de outros elementos de despesas, junto aos órgãos competentes. Com relação ao risco financeiro, este é considerado pequeno, já que os desembolsos financeiros só ocorrem mediante prestação do serviço ou entrega do material adquirido.

D) Como são selecionadas as melhores opções e realizadas captações, investimentos e aplicações de recursos financeiros, quando pertinente?

Não pertinente.

E) Como as operações da organização são acompanhadas em termos orçamentários e financeiros e como são administrados os parâmetros orçamentários e financeiros? Destacar, quando pertinente:

1. A gerência do patrimônio e das receitas decorrentes do seu uso.

Não pertinente.

2. A compatibilização do custeio e do investimento com o orçamento aprovado – responsabilidade fiscal.

O cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal ocorre em função do uso pertinente dos recursos e dentro dos limites orçamentários e financeiros liberados pela SEPLAG, SEFAZ e SESA.

3. A gerência das receitas decorrentes do recolhimento de taxas por prestação de serviços ou de impostos.

Não pertinente.

