

meio de licitação. Sua implantação deu-se no período de outubro/2020 a junho/2023, por módulos, com prévia adequação de cada processo às suas funcionalidades e treinamento dos servidores. Na 1ª fase de implantação, 20 multiplicadores da FHB foram treinados na ferramenta pela empresa contratada. Na 2ª fase foram criados perfis de acesso, parametrizadas funcionalidades do sistema e cadastrados os usuários. Na 3ª fase iniciou-se a utilização dos módulos Documentos, Ocorrências, Indicadores e Auditoria, respectivamente. **Discussão:** Apesar do longo tempo investido para a adequação dos processos de trabalho e para o treinamento e adesão dos usuários, a informatização do SGQ trouxe todos os benefícios esperados, além de economia de impressos e de espaço físico para arquivamento. Assim como Silva et al. (2022) afirmam que com o sistema informatizado de Gestão da Qualidade “é possível aperfeiçoar bastante o gerenciamento desses processos permitindo a conexão deles de forma mais dinâmica e melhorando a execução dos mesmos, garantindo produtos e serviços em conformidade e satisfação das partes interessadas atendendo assim a política da qualidade do SGQ”. **Conclusão:** A informatização da Gestão da Qualidade na FHB trouxe benefícios significativos, proporcionando praticidade, agilidade, rastreabilidade e confiabilidade aos processos de gestão da qualidade. Além disso, a transição do formato manual para o sistema 8Quali possibilitou uma melhor gerência dos procedimentos, garantindo produtos e serviços em conformidade com as normativas e aumentando a satisfação das partes interessadas.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1297>

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS NA FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA COMO ESTRATÉGIA PARA MELHORIA CONTÍNUA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

CC Dalapícolla, ESGM Novas, FP Souza, JDP Aguiar, MML Paiva, NL Pedrosa, MCP Leal

Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), Brasília, DF, Brasil

Objetivos: A Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) é responsável pela coordenação do sistema de sangue, componentes e hemoderivados no Distrito Federal. Essa atribuição abrange atividades relacionadas ao ciclo do sangue, suporte e apoio à governança, visando fornecer entregas de qualidade para a sociedade. Para garantir a manutenção do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) em um serviço de hemoterapia, é essencial adotar a gestão por processos e realizar o mapeamento detalhado dos principais processos institucionais. Dessa forma, este estudo tem como objetivo relatar a experiência da FHB no mapeamento dos seus processos, visando aprimorar a eficiência e assegurar a qualidade de seus serviços. **Material e métodos:** Foi realizado um estudo descritivo do tipo relato de experiência com uma equipe multidisciplinar, abordando o processo de mapeamento das principais atividades que impactam as entregas da instituição. Foram

utilizadas ferramentas, documentos do SGQ, relatórios e registros da instituição. **Resultados:** As etapas do mapeamento consistiram em: diagnóstico situacional, planejamento com definição da ferramenta e cronograma de execução, mapeamento dos processos, aprovação dos Mapas de Processo e divulgação nos canais de comunicação internos. A equipe líder foi composta por servidores dos setores de gestão da qualidade e de planejamento estratégico, e na etapa do mapeamento houve participação dos gestores e colaboradores. O período para execução da atividade foi de agosto/2022 a julho/2023, resultando na identificação dos macroprocessos gerenciais, finalísticos e de suporte. A partir dos macroprocessos, foram definidos 55 processos institucionais e elaborados 50 mapas de processo. **Discussão:** Uma das principais vantagens do mapeamento de processos foi a visualização clara e detalhada de como as atividades estão estruturadas e interconectadas dentro da instituição. Isso permitiu identificar gargalos, pontos de melhoria e possíveis falhas no fluxo de trabalho. Os principais desafios enfrentados durante o processo de mapeamento foram a resistência à mudança por parte dos colaboradores, a dificuldade em ter uma visão sistêmica da instituição, a necessidade de treinamento no tema e a falta de referências bibliográficas específicas sobre gestão por processos em serviços de hemoterapia. A experiência também enfatizou a importância do comprometimento organizacional para o amadurecimento e os benefícios do gerenciamento baseado em processos. Ficou claro que, sem o suporte adequado da liderança, dos valores, das crenças e da cultura da organização, é improvável que a gestão por processos alcance sucesso (BPM CBOK, 2013). **Conclusão:** Na FHB, o mapeamento de processos desempenhou um papel fundamental ao identificar de maneira estruturada o escopo do SGQ da instituição, além de revelar oportunidades de aprimoramento. Como uma ferramenta de qualidade flexível, capaz de se adaptar à realidade local, sugere-se a implementação dessa prática e a promoção de troca de experiências entre os serviços de hemoterapia, visando a melhoria contínua.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1298>

MELHORIA NA QUALIDADE DE UMA AGÊNCIA TRANSFUSIONAL COM A ATUAÇÃO DO PROGRAMA ESTADUAL DE QUALIFICAÇÃO DA HEMORREDE (PEQH) NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

WAB Marques, TAM Saraiva, ML Cortez, LN Miranda, IPL Vilar

Hemocentro Dalton Cunha – HEMONORTE, Natal, RN, Brasil

Introdução: O Programa Estadual de Qualificação da Hemorrede (PEQH) visa promover a qualificação técnica e gerencial dos processos de trabalho e o aperfeiçoamento da segurança transfusional na Hemorrede do RN, realizando uma avaliação diagnóstica dos procedimentos técnicos e administrativos desempenhados por cada Serviço de Hemoterapia e