

audience, provide information, answer queries, and encourage individuals to schedule donation appointments. Efficient resource management: the robot is designed to optimize the allocation of resources within blood donation centers capabilities. By analyzing data on blood stocks, demand, and donor availability, it can strategically schedule appointments to match supply with demand. This ensures a more efficient use of resources, reduces wastage, and minimizes the risk of blood shortages. Technological advancement: the implementation of a donor captor robot represents a significant technological advancement to nonprofit blood banks. It combines artificial intelligence (AI), natural language processing (NLP), and automation to create a sophisticated and user-friendly robot. The integration of chatbots and voicebots allows for personalized interactions, efficient communication, and streamlined donor management. Data-driven decision making: the robot captures and analyzes a wealth of data related to donor behavior, appointment scheduling, and blood inventory. By harnessing this data, blood banks can gain valuable insights into donor preferences, trends, and challenges. This information can guide future strategies, enabling targeted campaigns, enhancing donor experiences, and fostering long-term donor engagement. The robot's data-driven approach empowers scientific research, decision-making in the field of blood transfusion and insights. Public awareness and engagement: the robot may contribute to raising public awareness about the importance of blood donation. Through its proactive outreach, it educates individuals about the impact of blood donation on saving lives and addresses common misconceptions. **Conclusion:** In summary, the robot may help the blood donation process, save lives, and inspire further advancements in AI and automation for the betterment of society.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1598>

ARQUITETURA DE PROCESSOS COMO BOA PRÁTICA DE GESTÃO EM UM SERVIÇO DE HEMOTERAPIA

NL Pedrosa, CCD Nunes, MCQ Gonçalves, MCP Leal, MML Paiva, FP Souza, ESGM Novas

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

Introdução: A arquitetura de processos é um artefato de gestão que envolve mapeamento, análise dos resultados, interfaces e otimização dos processos de uma organização. Nos serviços de hemoterapia, além da cadeia de sangue que possui processos e subprocessos bem estabelecidos, há necessidade de evidenciar a relação dos demais processos que compõem o serviço e que impactam nas entregas da organização para os seus clientes. **Objetivo:** Relatar a experiência de equipe interdisciplinar na construção da primeira arquitetura de processos da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB). **Materiais e métodos:** Trata-se de um estudo descritivo de relato de experiência sobre o processo de elaboração da arquitetura de processos da FHB. Foram utilizados relatórios de

atividades da equipe envolvida e demais documentos associados à elaboração e à aprovação da peça da arquitetura (atas de reuniões e anotações internas, modelos de arquitetura de outras instituições). **Resultados:** A FHB é um serviço de hemoterapia responsável por coordenar o sistema de sangue, componentes e hemoderivados no âmbito do Distrito Federal. Além de realizar atividades do ciclo do sangue, necessita de ações de suporte e de apoio à governança para prover suas entregas à sociedade com qualidade assegurada. As atividades para construção da arquitetura deram-se no período de agosto de 2022 a junho de 2023, com aprovação pela governança da instituição em 3 de julho de 2023, sendo liderada por equipe dos setores de planejamento estratégico e da gestão da qualidade. As etapas para construir a arquitetura foram as seguintes: planejamento das atividades, com definição de modelo de mapa de processo e cronograma de mapeamento e demais tratativas; ação de mapeamento dos processos, realizada com a equipe líder da ação, os gestores e os colaboradores dos setores envolvidos nos processos; elaboração e aprovação da revisão da cadeia de valor da instituição a partir da definição dos eixos e dos macroprocessos institucionais que contribuem com a missão, visão e resultados para a sociedade; elaboração e aprovação da arquitetura de processos. Nesta última etapa, foi realizada análise da equipe quanto à relação entre os processos e à cadeia de valor, sendo definidos eixos, macroprocessos e subprocessos da arquitetura. **Discussão:** Esta arquitetura dos processos institucionais foi elaborada mediante mapeamento inicial dos seus processos. A gestão por processos e seus mapeamentos pode ser um diferencial que impacta nos resultados sistêmicos de uma organização, fortalecendo a marca institucional a partir do conhecimento estruturado dos requisitos dos usuários e da transparência dos seus atos. É possível, dessa forma, compreender todos os envolvidos em alcance de objetivos estratégicos, estabelecer indicadores, avaliar cenários com necessidade de controle e planejamento de mudanças e melhor entendimento de pontos fortes, deficiências e oportunidades de melhoria nos processos. **Conclusão:** A arquitetura dos processos do serviço supracitado permitiu uma visão abrangente e estruturada de suas operações. A integração dessa abordagem na gestão demonstra a eficiência e estabelece uma base mais sólida para o planejamento e a execução de projetos para o aprimoramento organizacional.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1599>

ESTUDO DAS CARACTERÍSTICAS SANITÁRIAS E NECESSIDADES NA ÁREA DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA PARA A CONSTRUÇÃO DO PLANO DIRETOR DA HEMORREDE DO ESTADO DE SERGIPE

MN Andrade, LCDC Melo, WS Teles, AGT Araújo, MDSR Cardoso, FM Aquino, RDA Moura, AVA Vilela, RC Farrapeira, IST Sanjuan

Hemocentro Coordenador de Sergipe (HEMOSE), Aracaju, SE, Brasil