

do *software* foi significativamente mais rápida, mas o percentual de concordância entre manual e automático foi muito próximo. O *software* pode ser usado para obter dados de gráficos de forma mais rápida, e estatisticamente com maior grau de confiabilidade. Uma das formas de avaliar o atendimento é através da mineração de texto, pode ser realizada de forma manual ou com auxílio de algum *software*, seguindo um método padrão. O SOBEK foi criado com princípio de interpretar textos e selecionar palavras-chaves, bem como realizar a conexão de termos descritivos. O *software* é capaz de avaliar a repetição de palavras, relacioná-las criando nuvem de palavras interligadas. Uma das formas de também analisar banco de dados é a Matriz de Integração Disney® que consiste em um quadro desenvolvido para monitorar os padrões de atendimento por meio de um sistema preestabelecido para auxiliar no processo de análise e melhoria da qualidade do atendimento. A Matriz de Integração Disney® rastreia os padrões de serviço no processo de qualidade do atendimento. A mineração de texto, que consiste em um processo de transformação do texto em estrutura de forma para identificar padrões textuais. Esse estudo teve como objetivo analisar o processo de atendimento de seis hemocentros através das manifestações escritas dos doadores de sangue, utilizando os quatro elementos do padrão de atendimento Disney® e o *software* minerador de texto SOBEK. Através das manifestações descritivas de cada doador dos hemocentros no período entre 2012 a 2019 já categorizadas em satisfação, sugestão e reclamação foram subclassificação em segurança, eficiência, cortesia e espetáculo. As frases foram inseridas no *software* com parâmetros ajustados para geração de grafos. **Resultados:** Foram 62.042 manifestações escritas sendo que foram excluídas 5.551 (8,9%) de frases que não faziam correlação com as categorias da matriz de integração Disney®. Avaliou-se 56.491 (91%) frases, e detectadas 44.107 (78%) satisfações, 8.063 (14,2%) a sugestões e 4.321 (7,6%) a reclamações. Contando e filtrando frases dos doadores de sangue em sete hemocentros de Santa Catarina com a Matriz de Integração Disney®, foi possível identificar suas opiniões reais (satisfações, sugestões e reclamações) no aplicativo SOBEK usando palavras-chave gerados pelos grafos. **Conclusão:** O uso da Matriz de Integração Disney® e o *software* SOBEK foram fundamentais para analisar a opinião de cada doador, tornando possível observar os pontos que geram satisfação em grande parte das pessoas e os pontos em que necessitam de melhorias.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1605>

GESTÃO COMPARTILHADA DA PRODUÇÃO DE PLAQUETAS POR AFÉRESE COM FOCO NA REDUÇÃO DE DESCARTE E OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS

LCRM Silva, G Marsiotto, LP Osório

Grupo GSH, Brasil

Objetivo: Este artigo visa analisar a produção e gestão compartilhada de hemocomponentes plaquetários por aférese

em três bancos de sangue privados no estado do Rio de Janeiro. O estudo busca reduzir descartes e otimizar recursos financeiros, considerando o perfil das agências transfusionais de maior consumo atendidas por esses centros de produção, visando a redução de descartes e a otimização dos recursos financeiros. **Materiais e métodos:** Os dados foram obtidos por meio do sistema informatizado RealBlood, usado para gerenciar os bancos de sangue e agências transfusionais da instituição, e da ferramenta de Business Intelligence da companhia. O aumento dos descartes de bolsas coletadas por aférese em outubro de 2022 motivou o acompanhamento compartilhado, envolvendo captação de doadores, centros de produção e agências transfusionais. A avaliação do consumo das transfusões foi realizada especificamente para o tipo de hemocomponente: concentrados de plaquetas por aférese. As transfusões também foram analisadas em termos regionais, considerando a cidade do Rio de Janeiro e o interior do estado. Da mesma forma, a produção desse hemocomponente foi avaliada nos três centros produtores da região. Os descartes foram analisados com base no motivo “validade vencida” buscando avaliar a eficácia e a efetividade das ações implementadas para a gestão compartilhada. **Resultados:** De outubro de 2022 a junho de 2023, foram produzidos 135.072 hemocomponentes nos três bancos de sangue do Rio de Janeiro. Dentre eles, 3.277 foram plaquetas coletadas por aférese, representando 2,42% do total. Foram transfundidos 3.190 hemocomponentes em agências transfusionais com perfil de pacientes oncohematológicos que utilizam protocolos de plaquetas por aférese. Em outubro, houve um pico de descarte com 36 bolsas de plaquetas por aférese, correspondendo a 8,86% da produção. Foram implementadas algumas estratégias na rotina diária das agências transfusionais, como o mapeamento do consumo diário, compartilhamento da necessidade para convocação mais assertiva da captação de doadores e busca pela redução dos descartes. **Discussão:** Com a unificação do processo de captação, produção e agendamento de doadores com base no consumo, a redução significativa dos descartes de plaquetas coletadas por aférese foi alcançada e mantida ao longo do tempo. Os indicadores de qualidade mostraram os seguintes resultados totais de descarte: outubro/22 – 36, novembro/22 – 19, dezembro/22 – 15, janeiro/23 – 1, fevereiro/23 – 1, março/23 – 3, abril/23 – 2, maio/23 – 6, junho/23 – 4. **Conclusão:** As melhorias resultaram em eficácia nos agendamentos de doadores de plaquetas por aférese e na otimização dos recursos financeiros na companhia. É essencial ressaltar que o descarte é inevitável para garantir a segurança do paciente e o relacionamento com o cliente, mas o objetivo é manter um processo de gestão diária que permita o cruzamento de informações sobre consumo e produção, além da preservação dos recursos financeiros na companhia.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1606>