

AValiação DAS SUGESTões E RECLAMAções ATRIBUÍDAS A EFICIêNCIA DO ELENCO DE DOIS HEMOCENTROS DE SANTA CATARINA SOB A PERSPECTIVA DO DOADOR DE SANGUE UTILIZANDO A MATRIZ DE INTEGRAÇÃO DO INSTITUTO DISNEY

IB Koehler^a, MP Galli^a, A Geraldo^a,
SW Oliveira^a, AR Nunes^a, RRF Melo^b,
KH Arceno^b, EC Bueno^a, LA Chagas^a

^a Universidade do Vale do Itajaí (Univali), Itajaí, SC, Brasil

^b Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC), Blumenau, SC, Brasil

Objetivo: Este estudo tem como objetivo avaliar as sugestões e reclamações atribuídas a eficiência do elenco de dois hemocentros através das manifestações escritas compiladas em sugestões e reclamações dos doadores de sangue, utilizando os quatro elementos do padrão de atendimento da Disney® que fazem parte da matriz de integração do Instituto Disney®. **Metodologia:** Foram selecionados 2 (dois) Hemocentros da Hemorrede de Santa Catarina e obtidas as informações do Relatório do Serviço de Sugestão e Reclamação (SSR) de doadores de sangue. Os dados foram extraídos de janeiro a dezembro de 2012 a 2019 e adaptados a matriz de integração do Instituto Disney®. A matriz consiste em avaliar o elenco por quatro elementos, e um deles é a eficiência que garante que os serviços realizados para com o doador ocorram de forma ágil e sem percalços. **Resultados:** Foram avaliadas o total de 20.146 manifestações escritas nos dois hemocentros. Dentre o total, 295 (2,4%) eram sugestões e 779 (6,2%) eram reclamações. A avaliação das sugestões de um dos hemocentros verificou que 102 (52,8%) referiam-se à eficiência, e no outro hemocentro 62 (61,3%) reclamações estavam relacionadas a eficiência. Observou-se nas reclamações de um hemocentro que 220 (46,4%) foram atribuídas a eficiência e no outro 201 (65,7%) das reclamações estavam relacionadas a eficiência. **Discussão:** A doação de sangue está ligada à solidariedade, que é evidenciada na possibilidade de ajudar ao próximo, e também ser ajudado no futuro, se necessário. É um ato altruísta que depende exclusivamente da vontade do doador. A fidelização desse doador é desejada, já que assim podem-se diminuir os riscos transfusionais e suprir a necessidade das doações (Brasil, 2012). Contudo, apenas o ato de ser solidário não é o que fideliza um doador de repetição. Foi observado nesse estudo que embora os dois hemocentros obtiveram poucas sugestões e reclamações, ainda assim a maior parte delas foi atribuída a eficiência do elenco. Portanto os resultados apontam para um baixo reconhecimento do doador na prestação dos serviços de forma ágil e responsiva. Itri et al. (2014), especifica que o tempo de espera reduzido têm um impacto mensurável e positivo nas pesquisas de satisfação do paciente, e que a percepção de um tempo de espera mais curto, em vez de uma redução real no tempo de espera, também está associada a uma maior satisfação do paciente. Desta forma, intervenções simples e de baixo custo, como uma sala de espera centrada no cliente com Wi-Fi gratuito, bebidas ou alimentos e atualizações regulares do progresso de atendimento, podem reduzir o tempo de espera percebido



pelo cliente em até 25 minutos. **Conclusão:** O presente estudo sugere que para um doador retornar à instituição e realizar doações recorrentes não basta o sentimento de solidariedade. É essencial que o atendimento prestado pelo elenco seja eficiente e responsivo, propiciando assim um atendimento de qualidade. Neste sentido, o sucesso da metodologia do Instituto Disney® utilizada nessa análise é pública e notória, e pode ser de suma importância para auxiliar nos estudos de fidelização de doadores de sangue para a manutenção dos estoques de hemocomponentes.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.629>

AValiação DOS CUSTOS DE HORAS EXTRAS E BANCO DE HORAS DOS SERVIÇOS DE HEMOTERAPIA DO GRUPO GSH APÓS IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES PARA ESSA GESTÃO

G Marsiotto

Grupo Gestor de Serviços de Hemoterapia - Grupo GSH, Rio de Janeiro, RJ, Brasil



Introdução: Nos últimos anos, a gestão de custos em serviços de saúde tem sido cada vez relevantes em todo o mundo. Nos segmentos de prestação de serviços, o custo com recursos humanos tem grande representatividade nos custos totais e podem representar até 25% da receita da instituição, segundo estudos. Em meio a um cenário cada vez mais competitivo, as organizações de saúde passam a ter necessidade de gestão econômica, sem a qual não conseguirão viabilização e competição no mercado. **Objetivo:** O objetivo do trabalho foi avaliar o impacto dos custos de bancos de horas e horas extras, após ações implantadas para essa gestão. **Materiais e métodos:** Foram implantadas ações para redução de banco de horas e horas extras em todas as unidades do Grupo GSH em janeiro de 2020, abrangendo um total de 1431 colaboradores. As ações implantadas compreenderam treinamento e disseminação da cultura de gestão de banco de horas para os gestores locais, premiação para colaboradores e gestores das unidades que apresentassem redução de banco de horas ao final de ciclos de 3 meses e remanejamento de colaboradores interunidades para coberturas de faltas e atestados. Após um ano das ações implantadas, o custo de horas extras e banco de horas dos colaboradores foram comparados ao mesmo período do ano anterior (2019). **Resultados:** Durante o período 01 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019 o Grupo GSH apresentou em média R\$ 299,00 de horas extras + banco de horas por colaborador. No mesmo período do ano de 2020 foi observado uma média de R\$ 225,00 por colaborador. Em relação a folha de pagamento, o índice de horas extras médio do ano de 2019 foi de 5,90%, enquanto que em 2020 foi de 3,10%. **Discussão e conclusão:** No ano de 2020 observamos uma redução de 25% na média de horas extras + banco de horas por colaborador em relação ao ano de 2019, além de uma redução de 47,45% no índice de horas extras em relação a folha de pagamento. O melhor gestor de custos é quem conhece profundamente as atividades desenvolvidas na unidade. O conceito de custo deve ser compreendido, como sendo além de uma questão econômica, uma