

action=exibir&codAto=259084&indice=1&totalRegistros=1&dt=24.10.2023.10.34.35.942. Acesso em: 27 jul. 2025.

Pércio GV. Contratos Administrativos. 4ªed., 2025.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105296>

ID - 1338

IMPLANTAÇÃO DO NÚCLEO DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO HEMOCE: ESTRATÉGIAS, INDICADORES E RESULTADOS INICIAIS DE 2025

TOR Brito^a, LMS Silva^b, LEM Carvalho^a, LMB Carlos^c, DM Brunetta^c, RCHC Barbosa^c

^a Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil

^b Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil

^c HEMOCE, Fortaleza, CE, Brasil

Introdução: A experiência do usuário é reconhecida como um dos pilares centrais para a promoção da satisfação, fidelização e engajamento de pacientes, doadores de sangue e de medula óssea. No contexto da hematologia e hemoterapia, essa abordagem é fundamental para assegurar que cada ponto de contato com a instituição seja pautado pela qualidade, respeito, segurança e eficiência. Fundamentada nos valores institucionais, a política de experiência do usuário busca oferecer uma jornada assistencial capaz de atender às necessidades individuais, promover confiança e fortalecer o vínculo com a instituição. **Objetivos:** Descrever a implantação do Núcleo de Experiência do Usuário no HEMOCE e analisar os resultados iniciais obtidos no período de janeiro a julho de 2025. **Material e métodos:** Trata-se de um relato de experiência sobre a implantação do NEU e a análise das percepções relatadas por usuários — pacientes e doadores — no período estudado. As etapas de implementação incluíram planejamento, definição de objetivos, seleção de estratégias e integração com programas institucionais já existentes, aliados à criação de novos indicadores. O Net Promoter Score (NPS) foi adotado a partir de junho de 2025 como métrica central para mensurar satisfação e lealdade, calculado pela fórmula: $NPS = (\% \text{ promotores}) - (\% \text{ detratores})$, variando de 0 a 100. A interpretação segue os intervalos: 0–49 (necessidade de melhorias), 50–74 (bom, com possibilidade de evolução) e 75–100 (excelente). Paralelamente, a Taxa de Satisfação do Usuário foi obtida pela média dos percentuais de respostas “bom” e “ótimo” nas pesquisas aplicadas. **Resultados:** A primeira ação consistiu na elaboração da Política Institucional de Experiência do Usuário, seguida pela reestruturação da pesquisa de satisfação, incorporando métricas qualitativas e quantitativas. Foram desenhadas estratégias para favorecer a interação com o serviço e implantados indicadores de monitoramento. No mês de junho de 2025, o NPS apresentou os seguintes resultados: Fortaleza (98), Crato (100), Quixadá (98), Iguatu (90) e Sobral (99). Em julho, os índices evoluíram para: Fortaleza (100), Crato (100), Quixadá (96,5), Iguatu (100) e Sobral (99,5). A Taxa de Satisfação manteve-se acima da meta institucional de 85%, variando em Fortaleza de 97,71% (janeiro) a 98,89% (julho),

com picos de 99,83% em março. A implantação do NEU também integrou projetos, voltados ao bem-estar, letramento e engajamento dos usuários. Entre eles, o Hemokids e o Saúde 360, que oferecem atividades lúdicas, educativas e acolhedoras para pacientes e familiares; e, para doadores, iniciativas já existentes, como Caravana da Solidariedade, Hemoce na Minha Cidade e Doador do Futuro, visando à fidelização e ao fortalecimento da cultura de doação voluntária. **Discussão e conclusão:** Os resultados iniciais indicam que a implantação do NEU no HEMOCE vem potencializando a humanização do cuidado e aprimorando processos institucionais, refletindo-se em elevados índices de satisfação e lealdade. A combinação de indicadores objetivos, práticas de escuta ativa e projetos de valorização do usuário vem consolidando um modelo assistencial centrado na pessoa, com potencial de replicação em outros serviços de saúde. A manutenção de métricas consistentes e a ampliação das ações educativas e de fidelização constituem passos essenciais para sustentar e evoluir os resultados alcançados, reforçando o compromisso institucional com a excelência na hematologia e hemoterapia.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105297>

ID - 1217

IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA CONTROLE DE CONTRATOS E DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES EM UM GRUPO DE HEMOTERAPIA

CAHT Alves, JG Lopes, BAK Cilento

Grupo GSH, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Introdução: Este artigo apresenta os resultados da implementação de um sistema informatizado para o controle de contratos e documentos de qualificação de fornecedores em um grupo de hemoterapia. O estudo comparou os processos anteriores, baseados em planilhas eletrônicas, com os resultados obtidos após a adoção do módulo de contratos do novo sistema. Indicadores como tempo médio de formalização, percentual de contratos vigentes monitorados, integração entre áreas e agilidade na tomada de decisão foram avaliados. Os resultados demonstram ganhos expressivos em governança, rastreabilidade, segurança jurídica e eficiência operacional. O sistema também passou a contemplar o controle documental dos fornecedores, fortalecendo a conformidade regulatória e a gestão estratégica dos parceiros comerciais. **Objetivos:** A gestão de contratos e documentos de fornecedores é uma etapa crítica para instituições da área da saúde, especialmente em serviços de hemoterapia, onde o cumprimento de requisitos regulatórios e a rastreabilidade são fundamentais. A utilização de processos manuais e descentralizados, como planilhas e arquivos físicos, compromete a eficiência, aumenta o risco de falhas e dificulta o monitoramento contínuo. Nesse contexto, a implementação de sistemas informatizados surge como alternativa para modernizar e integrar os processos de compras e compliance. **Material e métodos:** A análise comparativa foi realizada entre os

métodos utilizados antes da implantação do sistema informatizado (baseados em planilhas e e-mails) e os processos após a adoção do módulo de contratos. Foram observados indicadores como tempo médio de formalização contratual, percentual de contratos vigentes monitorados dentro do prazo, integração entre setores e agilidade nas decisões. A avaliação considerou também a inclusão de funcionalidades voltadas à gestão documental obrigatória dos fornecedores. **Resultados:** Com a implantação do sistema, os contratos passaram a ser centralizados em uma plataforma única, com controle de acesso, histórico de versões, aprovações e renovações. A descentralização anterior, baseada em arquivos físicos e trocas de e-mails, foi eliminada, reduzindo significativamente o número de contratos expirados e perdas documentais. A nova rotina trouxe ganhos expressivos em segurança jurídica e compliance. Alertas automáticos de vencimentos e renovações permitiram maior controle e prevenção de falhas contratuais. Indicadores operacionais passaram a ser extraídos em tempo real, proporcionando uma visão estratégica da situação contratual e da performance dos fornecedores. **Discussão e conclusão:** A automatização eliminou etapas manuais críticas e possibilitou uma gestão mais inteligente e integrada. Além dos contratos, o sistema passou a abranger o controle de documentos obrigatórios dos fornecedores, como licenças sanitárias, AVBC, BPAD, BPF e certificações ISO. A centralização desses documentos e o monitoramento da validade ampliaram a capacidade de resposta a auditorias e exigências regulatórias. O sistema também permitiu vincular contratos aos critérios de avaliação de desempenho dos fornecedores, promovendo uma gestão mais estratégica e orientada à qualidade. Com isso, a organização fortaleceu seus processos internos e mitigou riscos operacionais, financeiros e regulatórios. A solução adotada fortaleceu os critérios de qualificação e acompanhamento dos fornecedores, contribuindo para a excelência dos serviços prestados e sustentando o crescimento sustentável da organização.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105298>

ID - 984

IMPLICAÇÕES DA INTERPRETAÇÃO RESTRITIVA DA LEI N° 14.133/2021 NA RENOVAÇÃO DE QUANTITATIVOS EM ATAS DE REGISTRO DE PREÇOS: RELATO DE RISCO DE DESABASTECIMENTO NO HEMONORTE

AMMA Contreras, MG Siqueira

Hemocentro Dalton Cunha (HEMONORTE), Natal,
RN, Brasil

Introdução: A hemoterapia é atividade essencial e de alta complexidade, cuja operacionalização depende de insumos críticos, como reagentes, bolsas de sangue e equipamentos em comodato. A gestão eficiente desses recursos exige previsibilidade, continuidade e segurança jurídica. Nesse contexto, as Atas de Registro de Preços (ARPs) têm sido amplamente utilizadas para garantir aquisições planejadas, com

otimização de tempo e recursos. Contudo, interpretações restritivas da nova Lei de Licitações e do Decreto Estadual n° 32.449/2023, ao limitarem a renovação de quantitativos já registrados, têm comprometido a regularidade do fornecimento ao Hemonorte. Esse cenário revela uma desconexão entre a aplicação normativa e as exigências técnicas da assistência em saúde, especialmente em um serviço de abrangência estadual e com demanda crescente. A ausência de uma abordagem jurídica sensível à natureza da hemoterapia ameaça o equilíbrio da rede pública transfusional. **Descrição do caso:** Em fevereiro de 2025, a Secretaria de Estado da Saúde Pública do RN solicitou à Procuradoria-Geral do Estado manifestação sobre a possibilidade de renovar os quantitativos da ARP n° 90001/2024, que previa fornecimento de reagentes com cessão de equipamentos. A PGE opinou de forma contrária, alegando ausência de cláusula expressa de renovação. Diante da iminência de desabastecimento, a SESAP e o Hemonorte acionaram o Judiciário, obtendo decisão liminar favorável. A sentença da 6ª Vara da Fazenda Pública reconheceu a legalidade da renovação com base no art. 179 do Decreto Estadual n° 32.449/2023, desde que demonstrada a vantagem para a Administração e a manutenção das condições iniciais. Apesar desse entendimento, em junho de 2025 a Procuradoria reiterou a negativa em relação à ARP n° 90002/2024, referente à aquisição de bolsas de sangue com cessão de equipamentos para coleta, preparo e conservação de hemocomponentes. Essa postura compromete diretamente a continuidade dos serviços transfusionais, ainda que haja estabilidade na captação de doadores. O risco atinge diretamente toda a rede pública do estado e compromete o abastecimento da hemorede estadual, afetando também a rede privada de saúde do Rio Grande do Norte que depende do Hemonorte para a realização de procedimentos transfusionais. O desabastecimento desses insumos contraria a legislação aplicável e fere princípios constitucionais da saúde pública, como a continuidade e a eficiência dos serviços essenciais. **Conclusão:** O caso evidencia as consequências de uma leitura excessivamente formal da Lei n° 14.133/2021 e da normativa estadual, desconsiderando os aspectos operacionais, sanitários e assistenciais próprios da hemoterapia. A negativa à renovação de quantitativos em Atas de Registro de Preços, mesmo diante de previsão legal e jurisprudência favorável, gera descompasso entre a interpretação jurídica e as necessidades da saúde pública. Em contextos de alta complexidade, como a produção e fornecimento de hemocomponentes, é imprescindível que a aplicação da norma esteja alinhada à missão institucional do SUS e aos princípios da administração pública. É urgente a adoção de posicionamentos mais coerentes com a realidade dos serviços de saúde, que assegurem segurança jurídica à gestão, continuidade assistencial e proteção à vida dos usuários.

Referências:

Brasil. Lei n° 14.133, de 1° de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

Rio Grande do Norte. Decreto Estadual n° 32.449, de 3 de outubro de 2023.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105299>