

da qualidade dos hemocomponentes durante o transporte. Apesar dos avanços, foram identificadas dificuldades relacionadas a: Condições geográficas adversas; Manutenção da cadeia do frio em longas distâncias; Comunicação em tempo real entre unidades e EAS; Alocação adequada de recursos humanos e tecnológicos nas Unidades de Produção. **Discussão e conclusão:** A descentralização da produção e distribuição trouxe importantes ganhos para a segurança transfusional e para a equidade do acesso aos hemocomponentes em Minas Gerais. A experiência da Fundação Hemominas demonstra que a regionalização, quando bem estruturada, pode ser uma alternativa viável e eficiente para estados com grande extensão territorial. Os desafios logísticos, embora significativos, são enfrentados com um conjunto articulado de estratégias que potencializaram os resultados da regionalização. A descentralização da produção e distribuição trouxe ganhos expressivos para a segurança transfusional e para a equidade no acesso aos hemocomponentes, ao aproximar a oferta de sangue e seus derivados dos estabelecimentos de saúde, reduzindo o tempo de resposta em situações emergenciais e minimizando riscos decorrentes de atrasos no transporte.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105313>

ID - 1225

RESULTADOS DA IMPLEMENTAÇÃO DA PLATAFORMA HELP DESK NO SETOR DE COMPRAS DE UM GRUPO DE HEMOTERAPIA

CAHT Alves, JG Lopes, BAK Cilento

Grupo GSH, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Introdução: A gestão eficiente do setor de compras é fundamental para grupos de hemoterapia, garantindo insumos essenciais para os procedimentos. A implementação da plataforma Help Desk visa otimizar a comunicação interna, centralizando e agilizando as solicitações, o que resulta em maior eficiência e transparência. Este artigo analisa os resultados dessa implementação, destacando melhorias operacionais, desafios enfrentados e perspectivas para a gestão no setor. **Objetivos:** Demonstrar os benefícios operacionais e de desempenho resultantes da implantação de um sistema de help desk no setor de Compras de um grupo de hemoterapia. **Material e métodos:** A análise foi baseada em dados históricos de atendimento do setor, comparando o cenário anterior à implementação do sistema (com uso de e-mails e planilhas) com o cenário atual, informatizado. Foram monitorados os seguintes indicadores: volume de chamados, tempo médio de atendimento, SLA (Service Level Agreement) e taxa de resolução. **Resultados:** A implantação do sistema informatizado de chamados transformou significativamente a gestão das solicitações internas. Antes da mudança, as demandas eram recebidas de forma descentralizada por e-mail, sem padronização ou controle de prazos, o que causava falhas de comunicação, retrabalho e baixa eficiência. Com o novo sistema, tornou-se possível padronizar os fluxos, definir prioridades, monitorar prazos e mensurar o desempenho de forma

contínua. Houve melhoria na organização, rastreabilidade e transparência das solicitações. Os relatórios automáticos possibilitaram a criação de indicadores por tipo de solicitação e por colaborador, aumentando a visibilidade do processo e a capacidade de intervenção gerencial. A meta de redução do lead time em 25% foi alcançada, com ganhos evidentes em agilidade, assertividade e controle das etapas do processo. A equipe passou a operar com maior foco e eficiência, e os solicitantes passaram a acompanhar o andamento das demandas em tempo real. **Discussão e conclusão:** A informatização do setor de Compras trouxe ganhos claros de eficiência e controle. O sistema permite categorização das solicitações, atribuição de prioridade e definição de prazos, além de exigir o preenchimento de campos essenciais no momento da abertura dos chamados. Esses elementos reduzem falhas de informação e aumentam a precisão das respostas. O acompanhamento em tempo real por meio de dashboards e relatórios gerenciais viabiliza a identificação de gargalos e a tomada de decisões ágeis. A integração entre os setores (Compras, TI e áreas solicitantes) também foi fortalecida, promovendo um ambiente mais colaborativo, responsivo e transparente. A implementação do sistema de help desk no setor de Compras eliminou o uso de planilhas e e-mails como ferramentas principais, otimizando a comunicação interna, reduzindo retrabalhos e melhorando o atendimento às áreas solicitantes. Houve ganhos em produtividade, clareza no andamento dos processos e maior previsibilidade nas entregas. A padronização dos fluxos e a automatização dos registros contribuíram para maior qualidade no serviço prestado, além de apoiar a gestão com dados confiáveis para tomada de decisão. O acompanhamento do SLA possibilitou intervenções mais precisas, impactando positivamente a sustentabilidade e a eficiência das operações do grupo.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105314>

ID - 37

RESULTADOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE UMA LOGÍSTICA CENTRALIZADA EM UM GRUPO DE BANCOS DE SANGUE

BH Lopes^a, CA Alves^a, EF Carvalho^b

^a Grupo GSH Participações, São Paulo, SP, Brasil

^b Grupo GSH Participações, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Introdução: A gestão eficiente de recursos com base em informações precisas e em tempo real tornou-se essencial para a sustentabilidade operacional no setor de saúde. Ultimamente, o setor tem enfrentado diversos desafios, como a variação cambial, mudanças no perfil dos pacientes, transformações nos hospitais e operadoras de planos de saúde. Esses impactos não são exclusivos da saúde — outras áreas também vêm sendo pressionadas, com destaque para o setor de transportes, que é estratégico para o funcionamento de diversas cadeias produtivas, inclusive a da saúde. Com toda a cadeia sob pressão, os repasses de reajustes muitas vezes não acompanham os aumentos de custos efetivamente absorvidos, o que exige a adoção de novas estratégias. Nesse