

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

contexto, os custos com transporte devem estar mais alinhados à eficácia do que à mera eficiência operacional. **Objetivos:** O objetivo deste trabalho é demonstrar os ganhos operacionais e financeiros de um departamento logístico em um grupo de hemoterapia. **Material e métodos:** Este estudo foi realizado utilizando Indicadores históricos da área de Logística; resultados operacionais e financeiro dos últimos 3 anos. **Resultados:** Embora o investimento na estruturação de um departamento de logística, na contratação de sistemas e na atualização de processos seja significativo, dependendo do porte da empresa, ele pode representar a chave para a sustentabilidade operacional do negócio, além de proporcionar maior controle sobre os serviços de transporte. É fundamental destacar também os benefícios operacionais, especialmente para a área técnica, que deixa de estar diretamente envolvida em atividades relacionadas à contratação de serviços logísticos. **Discussão e conclusão:** A gestão desta mudança partiu da primeira necessidade fundamental na área de transportes. Quais informações são necessárias para sermos eficazes e como conseguimos ter acesso a elas no menor tempo possível? Notamos que era preciso sistematizar as informações. A primeira barreira encontrada foi a disponibilidade de sistemas para este fim específico, isso porque o setor carece de tecnologia para essa dinâmica. Com base na vivência dos participantes em logística, definimos que a melhor opção seria a contratação de um sistema TMS (Transportation Management System) para cadastramento de todos os nossos parceiros, suas tabelas e acordos comerciais. Estes sistemas são voltados para transportadoras e oferecem recursos para a gestão completa de fretes, mas nossa necessidade seria utilizar somente a parte de controle de pedidos e descartar os demais. O segundo desafio foi definir como faríamos essa informação chegar corretamente até o setor de logística e alimentar um fluxo entre todos os envolvidos. A solução foi a contratação de um sistema Help Desk de fácil personalização onde deixamos exclusivo para a área. Com essa sistematização, foi possível definir e acompanhar indicadores de SLA, mitigar transportes desnecessários, obter acesso imediato a informações e comportamentos. Como resultado, foi possível reduzir de 35% dos custos destes parceiros. A redução de desperdícios possibilitou suprimir a estrutura necessária das transportadoras e aumentar o valor do ticket médio pago por transporte realizado, tornando mais sustentável toda a cadeia.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105315>

ID - 686

ROTEIRO PARA UM CURSO DE CAPACITAÇÃO EM HEMOTERAPIA

FSS Lino

Fundação Hemocentro de Brasília, Brasília, DF, Brasil

Introdução: A transfusão (TX) de hemocomponentes (HC) é um procedimento complexo e que depende da eliminação de falhas evitáveis durante a prática assistencial para a

adequada segurança, porém, a incidência dessas denota a falta de cumprimento ou desconhecimento das normas vigentes pelos profissionais de saúde (1). Dessa forma, deve-se investir em ações educativas sobre os procedimentos hemoterápicos para os profissionais envolvidos nas etapas da transfusão (2). **Objetivos:** Colaborar com o processo educativo de construção de conhecimento em saúde. **Material e métodos:** O estudo apresentará brevemente o roteiro do curso "Transfusão de Hemocomponentes", oferecido pela FHB em cooperação com Escola de Saúde Pública do Distrito Federal, na modalidade virtual e assíncrono. **Resultados:** O roteiro do curso foi idealizado em sentido cronológico para a TX, abordando o conteúdo básico necessário para a adequada assistência hemoterápica e a segurança do paciente, abordando todas as etapas da TX desde a captação de doadores até as ações de hemovigilância, perpassando pela produção e distribuição do HC, indicações de TX, fluxos para solicitação de TX e o ato transfusional. O conteúdo do curso associou videoaulas, exercícios, fóruns, simulação de procedimentos, discussão de casos clínicos e material para leitura. Essa estratégia de ensino buscou agregar vários recursos de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) ao curso, as quais, incorporados às ações educativas, agregam potencialidades significativas para o aprendizado (3, 4). Análises preliminares indicam elevado grau de satisfação dos participantes com a estratégia utilizada e com o conteúdo apresentado, com vastos elogios às videoaulas, à simulação de transfusão e ao exercício de simulação de TX e críticas pontuais à utilização de fóruns. A estratégia de associar aula expositiva, vídeo de simulação do ato transfusional e exercício que simula as tomadas de decisão do profissional visa abordar o mesmo conteúdo através de ferramentas diversas, esclarecendo-o e fixando-o, para evitar desvios relacionados ao ato transfusional. **Discussão e conclusão:** Resultados preliminares indicam elevado nível de satisfação com o curso, o qual terá a primeira turma encerrada e será suspenso para avaliação da satisfação, ajustes necessários e reabertura de nova turma, visando a educação permanente em saúde, a redução de condutas inadequadas na prática hemoterápica, o incremento de conhecimentos hemoterápicos e a melhoria da segurança do transfusional.

Referências:

- Rambo CAM, et al. Segurança do paciente no ato transfusional: revisão integrativa. Rev Enferm Atenção Saúde. Santa Maria. v. 12, n. 3. 2023.
- Al-Riyami AZ, et al. E-learning/online education in transfusion medicine: A cross-sectional international survey. Transfusion Medicine, v. 32, n. 6, p. 499-504, 2022.
- Vidal OF, Mercado LPL. Integração das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação em Práticas Pedagógicas Inovadoras no Ensino Superior. Rev. Diálogo Educ., v. 20, n. 65, p. 722-749, 2020.
- Vaena MMV, Alves LA. Assessment of the knowledge and perceptions of Brazilian medical residents on transfusion medicine. Hematology, Transfusion and Cell Therapy, v. 41, n. 1, p. 37-43, 2019.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105316>