

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 resolutividade. **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, responsável 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<sup>a</sup>, CA Alves<sup>a</sup>, EF Carvalho<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Grupo GSH Participações, São Paulo, SP, Brasil

<sup>b</sup> 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 fariam 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>