



PLANILHA DE INDICADORES DA QUALIDADE

Rev:00
Ano: 2019
Fl.:1/1

Indicadores		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Semestral	Jul	Agos	Set	Out	Nov	Dez	Semestral	Anual	Meta
Números de doadores aptos		5.199	5.608	4.761	5.066	5.592	5.379	31.605	4.925	5.346	5.290	4.766	4.886	5.308	30.521	62.126	70.000
Índice de inaptidão (rejeição) clínica	%	25	24	23	23	22	24	24	24	22	24	24	23	20	23	23	<=20%
Índice de doadores de repetição tipo I	%	57	54	57	57	54	54	56	54	54	54	55	57	57	55	55	>=60%
Índice de doadores espontâneos + motivados	%	91	91	94	94	89	92	92	94	92	91	92	94	92	92	92	>=95% (2)
Tempo médio do processo de doação de sangue	min	54	50	48	76	49	50	55	45	58	60	58	48	50	54	54	<=70 min
Índice de inaptidão sorologica	%	1,3	1,1	1,03	1,85	1,37	1,35	1,3	1,2	1,4	1,03	1,0	1,2	1,5	1,2	1,3	<=1,5%
Perda por validade de todos os hemocomponentes	%	5,3	6,4	4,9	5,0	3,9	6,3	5,3	6,4	7,9	9,5	10,1	6,5	8,3	8,1	6,7	<=10,0%
Índice de estoque insuficiente para componentes críticos - IEICH (+)	%	0,0	0,0	0,0	0,0	6,5	16,7	3,9	0,0	3,2	0,0	3,2	23,3	3,2	3,2	4,7	0%
Índice de estoque insuficiente para componentes críticos - IEICH (-)	%	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	<=5,0% (2)
Índice de estoque insuficiente para componentes críticos - IEICP	%	29,0	21,4	16,1	16,7	6,5	6,7	16,1	6,7	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	9,2	0%
Índice de componentes produzidos não conformes	%	3,6	4,6	2,5	4,8	5,6	4,3	4,2	7,6	3,1	3,2	7,5	8,6	8,1	7,6	5,3	<=5,0% (2)
Índice de excedente (estoque estratégico)	%	7,3	11,0	0,9	0,7	3,4	4,6	4,7	3,1	4,9	2,2	1,4	2,7	7,6	2,9	4,2	>=10,0%
Tempo médio de treinamento por funcionário	por h.															41,5	35,0 H/F/A
Índice de satisfação do cliente																9,50	>=9,50
Índice de Satisfação com o Canal de atendimento ao Cliente			NR							7,2						7,2	>=8,0 (3)
Índice de entrega dos fornecedores críticos (consolidado)	%		85,0							86,0						85,5	>=85,0%
Índice de segurança dos pacientes (sororreagentes + amb. TMO/Transfusão/Químio e amb. Hemato)																9,3	>=9,0
Índice de aprovação da segregação de resíduos na origem	%						NA								NA	NA	>= 80,0% (1)

(1) SUSPENSA AVALIAÇÃO DESTE INDICADOR

(2) Metas revista para 2019, baseadas no desempenho de 2018 e referencial legal/técnica.

(3) Indicador introduzido no segundo semestre/2019 (avaliação semestral)