

Estes são os resultados dos indicadores do segundo semestre de 2006. Estes indicadores são denominados INSTITUCIONAIS e estão relacionados com a avaliação de nossa instituição no que se refere ao atendimento dos OBJETIVOS DA QUALIDADE. Podemos observar também na tabela abaixo o resultados do ano de 2006 (Jan – Dez).

Ano 2006 (Julho – Dezembro) – Indicadores Institucionais

Indicadores		julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	Semestral	anual	Meta
Números de doadores aptos		5.208	5.148	4.283	4.667	4.913	5.274	29.493	56.225	60.000
Índice de rejeição clínica	%	29	29	30	28	29	26	28	29	<=30%
Índice de doadores de repetição tipo I	%	49	51	51	49	53	54	51	52	>=60%
Índice de doadores espontâneos + motivados	%	78	77	77	76	77	80	78	78	>=80%
Tempo médio do processo de doação de sangue	min	78	66	71	67	61	67	68	68	<80 min
Índice de inaptidão sorológica	%	2,8	2,9	2,9	2,6	2,8	2,8	2,8	2,9	<=5,0%
Perda por validade de todos os hemocomponentes	%	7,7	16,1	20,6	8,9	10,2	7,0	11,7	11,0	<=10,0%
Índice de estoque insuficientes para componentes críticos - IEICH (+)	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Índice de estoque insuficientes para componentes críticos - IEICH (-)	%	0	0	0	55	57	6	20	24	<=10%
Índice de estoque insuficientes para componentes críticos - IEICP	%	3	0	3	16	7	3	5	4	0%
Índice de excedente (estoque estratégico)	%	14,2	15,1	12,9	12,6	12,0	14,6	13,6	15,8	>=10%
Tempo médio de treinamento por funcionário	por h.								10,8	5H/F/A

Avaliação da Satisfação de nossos clientes:

Nos meses de Novembro e Dezembro realizamos com todo ano a pesquisa de satisfação de nossos clientes. Foram respondidos mais de 3 mil questionários.

Nossa avaliação média foi: 9,0.

Parabéns! Todos nós somos responsáveis por este resultado.

Análise dos resultados:

1. **A meta definida para coleta (número de doadores aptos) não foi atingida**, porém os indicadores relacionados com o suporte, a manutenção dos estoques e com o excedente estão dentro do esperado exceto o relacionado com o estoque de CH RhD negativo.
2. **O índice de inaptidão sorológica** manteve-se sempre abaixo de 5% o que representa qualidade das ações de captação, seleção clínica e no controle do processo de sorologia. A meta deste indicador deve ser revista frente esta realidade (**meta para 2007: inferior a 2,5%**).
3. **O tempo médio de treinamento por funcionário** no ano de 2007 foi de **10,8 horas**, nossa meta era de 5,0 horas/colaborador/ano. Parabéns a todos os envolvidos! Esta meta deve ser revista para 2007: **10 horas/colaborador/ano**.

Sugestões e consultas de dúvidas utilizem o e-mail: maddas@unicamp.br