ESTUDO DE CASO – BANCO DE SANGUE

O problema apresentado pelo cliente

Sua agência ganhou a concorrência aberta pelo banco de sangue da cidade. Na entrevista de briefing, o diretor do banco de sangue afirmou à agência que eles precisam de mais doadores. Embora o diretor insista que o problema está simplesmente na falta de doadores, ele e outras pessoas-chave do staff não revelaram dados específicos sobre a frequência e o tamanho da falta de sangue que os leva a perceber a necessidade de mais doadores.

Questionando o enunciado inicial do problema

Na busca por informações complementares, outras fontes afirmam que esse é um problema frequente, mas não contínuo, de suprimento de sangue: "normalmente nós temos sangue em abundância, mas rapidamente a falta dele se torna um problema". Os respondentes também afirmaram que a falta de sangue causa crise nos hospitais, uma vez que estes são forçados a adiar cirurgias. Um dos membros do staff disponibilizou cópias de cartas dos hospitais descrevendo as consequências do problema demanda-suprimento e cópias de memorandos detalhando as designações do staff durante as situações de crise.

Refinando o enunciado do problema

Um levantamento dos registros dos últimos dois anos confirmou a existência de um problema de demanda-suprimento de sangue, mas somente nos meses de janeiro, fevereiro, julho e dezembro. Após registrar os dados oriundos destes arquivos em uma tabela, ficou evidente que o déficit era de aproximadamente de 100 unidades em cada um destes meses. Uma vistoria um pouco menos detalhada dos anos anteriores mostrou que a deficiência crescia a cada ano.

Ampliando sua compreensão a respeito da situação problema

Uma revisão adicional aos registros de pedidos e abastecimento indicou que não apenas a demanda aumenta durante os 4 meses, mas o número de bolsas coletadas cai. A análise dos livros de remessa mostrou que há aumento da demanda nestes mesmos 4 meses nos hospitais localizados ao longo da maior estrada interestadual e durante os meses do verão nos hospitais próximos aos resorts localizados na região de veraneio. Um estudo detalhado do banco de dados descobriu que a unidade móvel de coleta de sangue não funciona em universidades e colégios na região durante o verão.

Identificando os fatores contra e a favor da resolução do problema

A análise interna começou com um estudo do staff, políticas e procedimentos do banco de sangue. Os resultados incluíram as escalas dos 12 meses anteriores que mostraram não haver saídas extras da unidade móvel durante os meses de verão em substituição às visitas aos campi de universidades e colégios. Dados também apontam a existência de arquivos sobre doadores. Externamente, o aumento do tráfego durante o período de férias e natal coincide com o aumento do número de acidentes nas rodovias e registro de casos nas emergências dos hospitais, assim como aumenta a demanda por sangue nos bancos. A partir de contatos telefônicos, as administrações de universidades e colégios informaram que oferecem muitos cursos de verão que atraem milhares de estudantes para os campi da região. Resultados de uma pesquisa conduzida pelo programa de doadores de sangue da Cruz Vermelha em outro estado indicam uma explicação possível para a redução de doadores durante os meses críticos. Ainda que os doadores regulares afirmassem que, às vezes, esquecem de doar sangue durante o verão ou no natal porque estão com a agenda ocupada ou com as crianças em casa, a maioria deles afirmou que gostariam de ser lembrados. Estes e outros dados obtidos entre fatores internos e externos completaram e detalharam o mosaico da situação problema.

Com os dados obtidos e considerando as questões chave para delimitação de um cenário, é possível chegarmos a um diagnóstico ou faz-se necessária uma pesquisa? No caso da realização de uma pesquisa, qual seria o enunciado do problema? Qual seria o uso da pesquisa? Como e por quê o grupo chegou a essa conclusão?