



LATAM Customer Fast-Track References

Customer: Hemominas

Country: Brazil

Industry: Healthcare

Products: AI Solutions | CCAI, Gemini for Google Cloud

Partner: Xertica

Status: **APPROVED FOR EXTERNAL USE**

PT-BR	ENG
A Hemominas é a maior rede de bancos de sangue do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil e uma das maiores Fundações Públicas de Hemoterapia e Hemoderivados do mundo. Para enfrentar o desafio de captar e fidelizar mais doações de sangue, a instituição contou com o apoio da Xertica e adotou as soluções de IA generativa do Google Cloud em um projeto inovador que integra um robô omnicanal para atendimentos receptivos e busca ativa de doadores. A plataforma desempenha múltiplas funções: desde bots de agendamento, que respondem via texto e voz, até um FAQ digital que esclarece dúvidas sobre a doação de sangue. Com a capacidade de monitorar os estoques de sangue em tempo real e identificar as necessidades específicas de diferentes tipos sanguíneos, o projeto ainda se destaca por sua escalabilidade, sendo facilmente replicável em qualquer hemocentro do SUS ou até no exterior. Os resultados da implementação da IA generativa do Google Cloud nos processos da instituição já são notáveis. Graças à plataforma, meio milhão de vidas são potencialmente salvas por ano, direta e indiretamente. E, além de melhorar a qualidade, a facilidade e a rapidez no agendamento e na busca por doadores, a iniciativa permitiu uma alocação mais eficiente de recursos em situações críticas de escassez de sangue.	Hemominas is the largest blood bank network in Brazil's Unified Health System (SUS) and among the world's largest public blood and blood product foundations. To address the challenge of attracting and retaining more blood donors, the institution was supported by Xertica and implemented an innovative project featuring Google Cloud's generative AI solutions, including an omnichannel robot designed to handle inbound calls and actively search for potential donors. The platform performs a wide range of functions, from scheduling bots offering both voice and text responses to a digital FAQ addressing common questions about donating blood. The project monitors blood stocks in real-time and identifies specific needs for different blood types. It is also scalable and easily replicable in any SUS blood center or even internationally. Implementing Google Cloud's generative AI to streamline the institution's processes has produced remarkable results. Directly or indirectly, using this platform could save half a million lives per year. Besides enhancing the quality, ease, and speed of donor scheduling and search, the initiative has led to efficiency gains in resource allocation during critical blood shortages. "The aim of automating this complex, innovative, and replicable project with Google Cloud AI was



“A automatização com a IA do Google Cloud neste projeto complexo, inovador e replicável visou reduzir as tarefas repetitivas, bem como melhorar a captação e a experiência de doadores”, afirma André Luiz Pereira, Head de Tecnologia da Fundação Hemominas.

to reduce repetitive tasks and improve donor recruitment and experience," says André Luiz Pereira, Head of Technology at the Hemominas Foundation.