

OBSERVAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE DOADOR DE SANGUE COMO FERRAMENTA PARA IMPULSIONAR A DOAÇÃO DE SANGUE

TC Gonçalves, ALA Mafra

Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), Brasília, DF, Brasil

Objetivos:: Demonstrar a percepção da satisfação do doador de sangue no mundo moderno e como o uso de ferramentas para incentivar a prática da doação pode impactar na qualidade do serviço e no aumento do número de doações. **Materiais e métodos:** Foi realizada uma revisão sistemática com análise de artigos científicos utilizando as palavras chaves: experiência do doador de sangue, satisfação, hemoterapia, aplicativo, tecnologia. Foram analisados 26 artigos. **Resultados e discussão:** Diversas ferramentas para aumentar o número de doações são utilizadas pelos serviços de hemoterapia. Cada dia mais há a necessidade de os serviços focarem na satisfação de seus clientes, promovendo a inovação de seus produtos e serviços. Pesquisas que visam compreender os motivos pelos quais as pessoas doam sangue elencam diferentes fatores, os quais são determinantes na captação e na fidelização de doadores, são eles: limpeza, ambiente, comportamento prestativo dos colaboradores, exatidão dos procedimentos e tempo do serviço. Silva et. al. (2022) definiu serviço como sendo o produto de uma atividade humana que atende a uma determinada necessidade, proporcionando benefícios e satisfazendo expectativas. Os pesquisadores concluíram que é imprescindível que a instituição conheça as necessidades e expectativas de seus clientes de forma a colocar a satisfação como uma de suas prioridades em meio às suas atribuições. Desta forma, diversos estudos sobre a percepção dos doadores de sangue relacionados ao atendimento no processo de doação buscam aproximar os serviços hemoterápicos ao cenário cultural contemporâneo. Um estudo da Paraíba evidenciou que muitas pessoas não doam, ainda, pelo fator burocrático e de difícil entendimento do fluxo para realizar a doação de sangue. Diante disso, alguns serviços buscaram a tecnologia como melhoria do atendimento. Os benefícios do uso da tecnologia da informação aplicada à saúde expadiu-se com a adoção das tecnologias móveis, destacando-se os aplicativos (apps). No âmbito dos serviços de hemoterapia, o uso de apps potencializa a captação e a fidelização de doadores, principalmente do público jovem. O app SOU DOADOR ajuda a entender a doação de sangue a fim de mitigar o medo de doar. O DOE+ possibilitou acesso a informações em tempo real sobre o tipo sanguíneo com níveis baixos nos estoques, agendamento de horários e compartilhamento da doação via redes sociais. O BloodSys explorou alternativas para otimização do tempo de espera dos doadores. O uso de tecnologias voltadas para este tipo de causa pode ser um instrumento essencial para que mudanças fundamentais aconteçam tanto na conscientização sobre a importância de se doar sangue, como na própria interação com o doador, facilitando os atendimentos e a satisfação deste. **Conclusão:** O doador de sangue é um dos clientes do serviço de hemoterapia e sua satisfação está intimamente ligada à sua fidelização. Proporcionar experiências positivas para o doador durante todo o processo de doação

pode determinar uma próxima doação. Engajar doadores por meio de instrumentos tecnológicos, como apps, pode ser um auxílio para a satisfação do cliente doador por facilitar processos e informações. Uma experiência qualificada agrega valor ao serviço prestado, e consequentemente um doador satisfeito poderá se tornar além de um doador de repetição, um multiplicador, contribuindo assim para o aumento do número de doações e como resultado um aumento da disponibilidade de hemocomponentes à população demandante.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1184>

CADA GOTA CONTA: UM PROJETO DE IMPACTO SOCIAL

MFM Malanga, MGC Guimaraes, D Fujimoto

Universidade de Santo Amaro (UNISA), São Paulo, SP, Brasil

O projeto Cada Gota Conta é um projeto de extensão universitária iniciado em 2021 após a grande necessidade de reposição dos estoques de sangue nos hemocentros que atendem a zona sul de São Paulo. Visando maior conscientização e adesão dos alunos e colaboradores do campus da saúde da Universidade Santo Amaro, a Liga Acadêmica de Hematologia, Hemoterapia e Terapia Celular com o apoio do Programa Sangue Jovem e do Programa de Extensão Universitária UNISA, promove anualmente uma campanha de doação de sangue dentro do campus da universidade. Atualmente a ação conta com uma comissão organizadora de alunos dos cursos de Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Farmácia, Educação Física e Biomedicina a fim de promover maior conscientização e agregar o caráter multidisciplinar à campanha. **Objetivo:** O presente trabalho tem como objetivo principal demonstrar numericamente o progressivo impacto social do projeto de doação de sangue externa Cada Gota Conta, principalmente ao que diz respeito à conscientização e captação de doadores na população de alunos e colaboradores da universidade durante os anos de realização do projeto. **Métodos:** Através da lista de presença sob o controle da comissão organizadora, foi levantado o número de alunos mobilizados pelo projeto. O número de bolsas de sangue foi relatado pelo hemocentro no final de cada ação bem como o número de cadastros de medula óssea. Esses dados foram analisados através do programa Excel a fim de demonstrar o impacto social do evento durante os anos. **Resultados:** No primeiro ano de ação em 2021 com duração de 6 horas 30 min de coleta, participaram 5 alunos na organização, 131 alunos envolvidos na ação e foram arrecadadas 84 bolsas de sangue. Nesta edição, não houve participação do órgão responsável pelo cadastro e doação de medula óssea. Em sua segunda edição em 2022 com duração de 7 horas de coleta, participaram 24 alunos na organização, 196 alunos foram mobilizados durante a ação, foram arrecadadas 131 bolsas de sangue e 71 cadastros de medula óssea. Em sua última edição até o presente momento, no ano de 2023 com duração de 7 horas de coleta, participaram 12 alunos na organização, 200 alunos mobilizados durante a ação e arrecadou-se 140 bolsas de sangue e 64 cadastros de medula óssea. **Conclusão:** Podemos evidenciar