

organização, viabilizam mais segurança nos processos realizados, mais otimização dos recursos, assim como a melhoria contínua e valorização dos colaboradores. **Conclusão:** Ao longo do processo foi possível perceber que ao garantir a certificação da ISO 9001:2015 o sistema de qualidade se ajustou aos critérios do organismo internacional, garantindo a qualidade e segurança dos processos do ciclo do sangue por meio da elaboração dos instrumentos padronizados, dos fluxos de atendimentos, treinamentos periódicos da equipe.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1212>

IMPORTÂNCIA DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA A FIDELIZAÇÃO DE DOADORES DE SANGUE NÃO RECORRENTES DO HEMORIO

PC Silva, MAR Mello, KC Nunes, VR Andrade, KO Santanna

Instituto Estadual de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti (Hemorio), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Objetivo: Apresentar e analisar as Ações Estratégicas do Setor de Promoção a Doação de Sangue (SPDS) do Hemorio na direção da fidelização de doadores não recorrentes. **Material e método:** Textos e legislações sobre a temática e levantamento de dados quantitativos do setor. A metodologia consiste em pesquisa documental com análise quanti-quali a luz materialismo histórico-dialético. **Resultados:** O hospital de referência em hemoterapia e hematologia do Rio de Janeiro (Hemorio) conta com o Programa Jovem Salva Vidas (PJSV), que visa garantir uma comunicação com a comunidade escolar e a consolidar a cultura da doação de sangue no estado do Rio de Janeiro. No ano de 2022 foram realizadas 13 palestras nas escolas, abrangendo em média 50 pessoas. Contamos ainda com o Resgate de doadores Inaptos Provisórios¹ (IP), uma importante estratégia de fidelização do Setor de Promoção à Doação de Sangue (SPDS) que nesse mesmo ano, contactou 180 doadores IP, dos quais 42 retornaram. **Discussão:** O SPDS faz parte da Hemoterapia, que é a primeira etapa do ciclo de sangue. No Brasil, este setor pode ser formado por profissionais que tenham nível superior na área da saúde e no Hemorio, é majoritariamente formado por assistentes sociais. É fundamental que a atuação desse profissional neste setor, democratize informações e conhecimentos que fomentem a promoção e prevenção no âmbito da saúde, por meio de uma prática que seja educativa crítica e que fortaleça a autonomia do doador (Brasil, 2015). **Conclusão:** Por ser parte do processo do cotidiano do trabalho profissional, a educação em saúde deve ser compartilhada por profissionais de outras áreas para que as ações sejam aprimoradas e fortaleçam o desejo do doador de praticar um ato solidário. Entendemos que a parceria do PJSV nas escolas, aproxima a importância da relação com outros profissionais de saúde, como professores, estudantes e seus familiares, esclarecendo dúvidas no que cerca à proteção da saúde. Vale destacar que esse Programa nas escolas, por meio da prática educativa, fortalece o conhecimento sobre o hospital o que leva também o acesso a informações sobre e desperta curiosidade sobre as doenças hematológicas.

A estratégia de Resgate de doadores IP trabalha na perspectiva de tornar doadores esporádicos em doadores recorrentes. No entanto, notamos que apesar do Hemorio estar localizado no centro do Estado, muitos doadores têm dificuldades de acesso. Assim, pontuamos a necessidade e possibilidade de maior descentralização do Banco de Sangue, visto que, é um desafio para a população chegar até o Hemorio. Seja por questões econômicas, de deslocamento ou de acesso a transporte público, dentre outros fatores. Em síntese, pensando nisso, e na perspectiva do retorno dos doadores, observamos a relevância de aprimorar estratégias efetivas para efetivação e retorno e a fidelização dos mesmos. ¹ Doadores Inaptos Provisórios podem ser definidos como “doador inapto temporário: doador que se encontra impedido de doar sangue para outra pessoa por determinado período de tempo, podendo realizar doação autóloga quando possível e necessário” (Brasil, 2016).

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1213>

INSTRUMENTOS DE ACOLHIMENTO E FIDELIZAÇÃO DE DOADORES E SUA INCIDÊNCIA NOS INDICADORES DE SATISFAÇÃO

MM Franceschi, L Rodrigues, L Figueiredo, S Garcia

Rede Hemosul, Campo Grande, MS, Brasil

Objetivo: Analisar os resultados dos indicadores de satisfação dos doadores, verificar tendências e refletir sobre a incidência das ferramentas de acolhimento e fidelização implantadas pela Gerência de Relações Públicas no Hemosul. **Material e métodos:** Foram analisados os Indicadores de Satisfação da Gerência de Relações Públicas/Comunicação Corporativa da Rede Hemosul MS, no recorte Hemosul Coordenador, responsável por 60% de toda a coleta do estado de Mato Grosso do Sul. No indicador da pesquisa quantitativa aplicada mensalmente aos doadores de sangue, fez-se um recorte dos últimos três anos, 2020, 2021 e 2022. Também foi evidenciado o número de questionários respondidos e o percentual correspondente dessa amostra em relação ao universo pesquisado. Também foram analisados os mesmos 3 anos do indicador de satisfação dos elogios, escritos na área qualitativa da pesquisa, espontânea e opcional. Cabe destacar que as ferramentas de acolhimento existem há 16 anos, porém, os indicadores quantitativos há 6 anos e o qualitativo, do elogio, há 3 anos. Do ponto de vista da comunicação estratégica são analisadas 100% das interações que chegam à Gerência, pelos diversos canais de atendimento: presencial, telefone, ouvidoria site do Hemosul, ouvidoria do SUS, pesquisa de satisfação, in box do facebook, direct do instagram e outros. **Resultados:** Quanto à análise quantitativa, via questionário de satisfação, aplicado aos doadores de sangue que compareceram no Hemosul Coordenador, os índices encontrados foram (média amostral entre 17 a 20%): 2020 – Média de Doadores: 3.704 candidatos à doação; Média de Questionários respondidos: 699; Média Percentual de Satisfação: 95,57%; 2021 – Média de Doadores: 3.613 candidatos à doação; Média de Questionários

respondidos: 620; Média Percentual de Satisfação: 96,73%; 2022 - Média de Doadores: 3.097 candidatos à doação; Média de Questionários respondidos: 558; Média Percentual de Satisfação: 97,24%. Quanto aos elogios, as respostas positivas em relação ao número de pessoas que se propuseram a utilizar seu tempo para escrever na pesquisa de satisfação foram: 2020 a 2022 – Média de pessoas que escreveram na área qualitativa: 149 pessoas. De todos os que pararam para escrever algo na parte qualitativa, a média de pessoas que elogiaram foram: 93 pessoas. Total de elogios de todas as respostas qualitativas escritas no questionário: 63%. **Discussão:** Duas questões principais merecem ser destacadas no indicador quantitativo. Os índices de satisfação altíssimos, todos acima de 95%, que é o nosso alvo de qualidade em certificação. A segunda, a métrica demonstra o crescimento anual de satisfação, chegando em 2022 a 97,24%. A pesquisa qualitativa nos dá um panorama significativo e positivo entre o doador e o Hemocentro Coordenador. Média de 149 pessoas/mês. Destas, em média, 93 são para elogiar, 63%. Apenas 47% se dividem entre reclamações, solicitações, sugestões, informações ou denúncias. **Conclusão:** Os dados quantificáveis nos deu a definição exponencial da positividade e crescimento da visão do doador em relação ao Hemosul Coordenador. Percebeu-se que atender a todas as demandas do doador, de forma acolhedora e proativa, faz com que o reflexo de visibilidade da Instituição se positive, trazendo o doador para o centro da reflexão da responsabilidade cidadã com a causa do sangue. Ouvi-los, acolhê-los e demonstrar os motivos das regras e escolhas institucionais promovem o bem-estar e a avaliação positiva na relação hemocentro/doador.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1214>

PERFIL DE DOADORES DE SANGUE NO PERÍODO DA PANDEMIA DA COVID-19 NO HEMOCENTRO DA REGIONAL SUDOESTE II

MCQ Oliveira, ACN Mendes, AP Araújo, DS Goulart

*Hemocentro Regional de Jataí (HEMOGO Jataí),
Unidade vinculada à Rede Estadual de Hemocentros
- Rede HEMO, Jataí, GO, Brasil*

Objetivo: Descrever o perfil dos doadores de sangue no Hemocentro da Regional Sudoeste II, durante os três anos da situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (Pandemia da COVID-19), para um diagnóstico situacional e possibilitar projetos de captação e fidelização de doadores de sangue. **Materiais e métodos:** É um estudo descritivo, com a análise de dados do Hemocentro Regional de Jataí – HEMOGO Jataí, usados para avaliação do setor do Ciclo do Doador, através de planilhas Excel e dados do software HEMOVIDA, no período de março de 2020 a maio de 2023. **Resultados:** O perfil dos doadores aptos do HEMOGO Jataí, no período foi composto por doadores do sexo masculino (56,47%) e com faixa etária acima de 29 anos (63,79%). Quanto à periodicidade da doação, tivemos mais doadores esporádicos nos dois primeiros anos (69,22% e 40,44%), já nos anos seguintes houve um aumento de doadores de 1ª vez

(47,73% e 54,14%). Quanto à inaptidão, houve um predomínio de doadores do sexo feminino (59,55%), com faixa etária acima de 29 anos (55,82%), exceto em 2022, que ocorreu maior número de inaptidão em doadores abaixo de 29 anos de idade (50,41%). **Discussão:** A maioria dos doadores foi do sexo masculino e com idade acima de 29 anos, durante a Pandemia da COVID-19, seguindo o que se viu no Brasil no ano de 2020. Observamos uma queda no número de doadores esporádicos e de repetição, o que difere da periodicidade de doadores das unidades hemoterápicas públicas brasileiras. Analisando o perfil desses doadores, é perceptível a hegemonia de doadores do sexo masculino. Considerando que no Brasil, conforme a legislação vigente, o intervalo mínimo de doações no sexo masculino é de dois meses, sendo no máximo quatro vezes ao ano, e para as mulheres é a cada três meses, com no máximo, três doações anuais, o que pode ser observado no 9º Boletim de Produção Hemoterápica – HEMOPROD. Os doadores que mais realizaram doações no período tinham idade acima de 29 anos, a mesma faixa etária descrita na literatura brasileira (20 a 30 anos). Esse grupo geralmente está em boas condições de saúde, sendo potenciais doadores de repetição. Quanto aos doadores inaptos, observamos que a maior causa de inaptidão é por outros motivos, porém no HEMOGO Jataí, quando se iniciou a vacinação em massa contra a COVID-19 (junho a agosto de 2021), tivemos um aumento da inaptidão devido à vacina. A segunda maior causa de inaptidão foi pela dosagem de hemoglobina baixa, principalmente no sexo feminino, podendo ser explicado por possuírem uma propensão à presença de anemia em virtude de menores reservas de ferro, quando comparadas ao sexo masculino. **Conclusão:** Os doadores de sangue do HEMOGO Jataí, durante o período da Pandemia da COVID-19, predominaram doadores do sexo masculino, idade acima de 29 anos e perfil de doação esporádica, sendo maior o número de doadores de 1ª vez. Reafirmando a necessidade continua de ações da equipe de captação na fidelização desses doadores.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1215>

PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLÍNICAS EM REAÇÕES ADVERSAS À DOAÇÃO DE SANGUE NO HEMOCENTRO DO AMAZONAS

MJD Coelho, LSSDS Vecchia, SRL Albuquerque, JLV Lameiras, MRD Nascimento, FOC Carminé

Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Estado do Amazonas (HEMOAM), Manuas, AM, Brasil

Introdução: O HEMOAM é responsável pelo atendimento hematológico e hemoterápico do Amazonas, visando garantir à população sangue seguro. Registra uma média de 5.175 doações/mês na capital, das quais são gerados 13.171 hemocomponentes. Eventualmente podem ocorrer reações adversas relacionadas à doação de sangue, as quais podem necessitar de intervenção do profissional de saúde. **Objetivo:** Este trabalho teve como objetivo relatar e analisar as manifestações clínicas nas reações adversas à doação de sangue ocorridas no HEMOAM. **Material e métodos:** Os dados analisados