

ID – 189

AValiação DA EXPERIêNCIA DO PACIENTE POR MEIO DO NPS EM UM SERVIÇO DE HEMOTERAPIA EM SERGIPE

RC Torres, MF Costa, GM Santos-Junior, PCC Santos-Júnior, LPS Dantas, CS Guimarães

Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe (IHHS), Aracaju, SE, Brasil

Introdução: O *Net Promoter Score* (NPS) é uma métrica amplamente utilizada para mensurar a lealdade e satisfação dos usuários de serviços de saúde. Baseando-se na pergunta “Qual a probabilidade de você recomendar este serviço a um amigo ou familiar?”, o NPS permite classificar os respondentes como promotores, neutros ou detratores. Essa ferramenta contribui significativamente para a avaliação da qualidade assistencial e embasa estratégias de melhoria contínua. **Objetivos:** Avaliar o desempenho do indicador NPS em um serviço de hemoterapia de Sergipe, destacando a influência da atuação da equipe de enfermagem nos resultados obtidos. **Material e métodos:** Estudo descritivo, retrospectivo, com base na análise de dados quantitativos e qualitativos dos registros mensais do NPS do Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe (IHHS), no período de janeiro a junho de 2025. O índice foi calculado conforme metodologia padrão: % promotores – % detratores. **Resultados:** O NPS manteve-se em 100% de janeiro a abril, caiu para 88% em maio e voltou a 100% em junho, totalizando uma média de 98% no semestre. A análise qualitativa evidenciou alto grau de satisfação dos pacientes, com destaque para comentários que reconheceram a atenção, empatia e profissionalismo da equipe de enfermagem. A única ocorrência de neutralidade foi registrada em maio, quando um paciente relatou atraso no atendimento devido à falta de equipo, situação rapidamente resolvida. Em resposta, ações corretivas foram implantadas, como revisão do planejamento de compras, otimização do controle de estoque e reforço nas prioridades logísticas. Para sustentar o desempenho elevado, a enfermagem adotou estratégias como: rondas de satisfação, análise ativa de feedbacks em redes sociais, participação no planejamento de insumos, divulgação periódica do NPS à equipe e valorização dos resultados como ferramenta motivacional. **Discussão e conclusão:** Para assegurar a manutenção do NPS acima de 95%, foram adotadas diversas estratégias. Dentre elas, destacam-se: a realização de rondas de satisfação com escuta ativa dos pacientes durante o atendimento ambulatorial; o monitoramento contínuo de comentários em redes sociais, com identificação e acolhimento de possíveis detratores; a participação efetiva no planejamento e controle de insumos críticos, prevenindo episódios de desabastecimento; e a divulgação sistemática dos resultados do NPS à equipe multiprofissional, promovendo a valorização do desempenho coletivo. Essas ações evidenciam o papel estratégico da enfermagem como elo essencial entre o serviço e o usuário, contribuindo diretamente para a excelência nos indicadores de qualidade. O IHHS demonstrou excelente desempenho no indicador NPS no período estudado, refletindo um padrão consistente de qualidade percebida pelos usuários. A atuação da equipe de

enfermagem foi decisiva para a fidelização e satisfação dos pacientes, consolidando-se como elemento central no fortalecimento do vínculo entre o serviço e a comunidade assistida.

Referências:

- Reichheld FF. The one number you need to grow. Harvard Business Review, [S.l.]. v. 81, n. 12, p. 46–54, 2003.
- Ministério da Saúde (Brasil). Pesquisa de Satisfação do Usuário no SUS: diretrizes e instrumentos para avaliação da experiência do paciente. Brasília: MS, 2021.
- Oliveira Sk de, Andrade CB, Santos MEF dos. A satisfação do paciente como indicador da qualidade em saúde: aplicação do NPS em serviços públicos. Revista Gestão & Saúde, Brasília. v. 13, n. 2, p. 75-87, 2022.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105883>

ID – 1599

AValiação TÉCNICA DA GESTÃO DE EQUIPAMENTOS NO CENTRO DE HEMOTERAPIA DE SERGIPE – HEMOSE: ANÁLISE DOS INDICADORES OPERACIONAIS DE 2024

RdO Fontes Farrapeira, WS Teles, N Machado, A Santos, AP Almeida, CM de Souza Neto, FK Fraga Oliveira, AP Barreto Prata Silva, D Abilio, FE Celestino do Carmo

Centro de Hemoterapia de Sergipe (HEMOSE), Aracaju, SE, Brasil

Introdução: A gestão eficiente de equipamentos médico-hospitalares representa um dos pilares fundamentais para a segurança assistencial, funcionalidade operacional e sustentabilidade dos serviços de saúde pública. No contexto da Fundação de Saúde Parreiras Horta (FSPH), HEMOSE, a Assessoria Técnica para Gestão de Equipamentos atua diretamente na manutenção, calibração e qualificação dos dispositivos essenciais à assistência, assegurando conformidade técnica, normativa e sanitária. **Objetivos:** Avaliar, por meio de indicadores operacionais, a efetividade das ações de manutenção preventiva, corretiva, calibração e qualificação, e Teste de Segurança Elétrica (TSE) realizadas pela Assessoria Técnica da FSPH no exercício de 2024, comparando os dados com o desempenho obtido em 2023. **Material e métodos:** Trata-se de um estudo descritivo-retrospectivo, com abordagem quantitativa, baseado nos registros internos da Assessoria Técnica. Foram considerados os seguintes serviços: manutenções preventivas e corretivas, calibrações, qualificações térmicas e TSE. Os dados foram organizados em planilhas, analisados estatisticamente e apresentados em gráfico comparativo por ano de execução. No ano de 2024, observou-se crescimento expressivo no volume de atendimentos em quase todas as frentes operacionais. Foram realizadas: 1.764 manutenções preventivas (aumento de 13,3% em relação a 2023); 130 manutenções corretivas (aumento de 21,5%); 507 calibrações (crescimento de 87%); 12 qualificações térmicas (redução