

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 reconheciam 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 equipe, 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

significativa frente aos 38 registros de 2023); 113 TSE, representando um crescimento de 46,7%. **Discussão e conclusão:** Os dados de 2024 evidenciam avanços relevantes na gestão técnica de equipamentos da FSPH. O aumento nos atendimentos, especialmente em manutenções e calibrações, reflete maior maturidade institucional e adesão às normas da ANVISA e do INMETRO. A intensificação das calibrações contribui diretamente para a confiabilidade diagnóstica e a segurança assistencial, consolidando a rastreabilidade metrológica como prioridade. Por outro lado, a redução no número de qualificações térmicas demanda atenção estratégica. Essa queda pode estar associada à readequação de prioridades, limitações técnicas momentâneas ou subdimensionamento de cronogramas. Reorganizar esse eixo é essencial para assegurar a estabilidade térmica de equipamentos críticos, como autoclaves e refrigeradores de hemocomponentes, cuja performance influencia diretamente a biossegurança. Os dados de 2024 evidenciam a consolidação de uma gestão técnica mais robusta, responsável e alinhada com os padrões de excelência operacional exigidos na saúde pública. O contínuo investimento em capacitação técnica, planejamento e monitoramento dos serviços prestados tem se revelado eficaz na mitigação de riscos e na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela FSPH.

**Referências:** Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Resolução RDC nº 2, de 25 de janeiro de 2010. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017. INMETRO. Requisitos de Calibração e Rastreabilidade para Equipamentos Biomédicos. Brasília: 2022.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105884>

ID – 2525

#### AVANÇOS TECNOLÓGICOS NA HEMOTERAPIA: O PAPEL DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA SEGURANÇA TRANSFUSIONAL

OAd Oliveira, GV Martins, IV Tofani, MC Jorge,  
NT Fernandes

Fundação Hemocentro de Ribeirão Preto  
(FUNDHERP), Ribeirão Preto, SP, Brasil

**Introdução:** A segurança transfusional envolve não apenas a qualidade do sangue e dos hemocomponentes como produtos terapêuticos, mas também a integridade do processo transfusional. A triagem clínica e laboratorial de doadores é primordial nesse contexto, porém suscetível a limitações como subjetividade, falhas operacionais e atrasos. A Inteligência Artificial (IA) desporta como ferramenta promissora ao aplicar automação, aprendizado e análise preditiva em tarefas que exigem inteligência e raciocínio humano (Alonso et al., 2024). Seu potencial inclui maior eficiência, padronização e segurança ao longo do ciclo do sangue, reduzindo variabilidades e aumentando a confiabilidade dos resultados. **Objetivos:** Analisar o impacto e as aplicações da IA na triagem de doadores e no controle de qualidade dos hemocomponentes, identificando vantagens, limitações e perspectivas na prática transfusional. **Material e Métodos:** Esse estudo foi

desenvolvido através de uma revisão bibliográfica nas bases SciELO, PubMed e Google Scholar, incluindo revisões e relatos técnicos sobre uso da IA na triagem clínica, exames laboratoriais, controle de qualidade e rastreabilidade. **Discussão e conclusão:** Os resultados demonstram que a IA contribui para a análise automatizada de questionários clínicos, identificando padrões de risco e inconsistências. Modelos preditivos têm sido aplicados para antecipar inaptidões, reduzindo a convocação de doadores inelegíveis e retrabalhos (Martins e Nóbrega, 2018). Algoritmos de classificação aceleram a leitura de testes sorológicos e moleculares (NAT), enquanto no controle de qualidade, sistemas automatizados detectam falhas de armazenamento, alterações precoces e padrões de degradação, promovendo rastreabilidade e segurança. Perspectivas incluem o uso da IA para identificar doadores raros e prever demandas sazonais, por exemplo, além de outras aplicações futuras. Apesar dos avanços, a implementação da IA exige infraestrutura tecnológica, validação regulatória e capacitação profissional. Questões éticas e legais, como privacidade e proteção de dados, também se impõem, exigindo supervisão humana contínua (Passos e Júnior, 2023). A IA não substitui a análise técnica, mas atua como ferramenta complementar à decisão clínica e laboratorial. A adoção progressiva, aliada à validação científica e ao uso ético, pode elevar os padrões de qualidade na hemoterapia (Sales et al., 2024). Estudos adicionais são necessários para garantir sua aplicação segura e eficaz. Portanto, é recomendado o investimento em pesquisas aplicadas, integração com sistemas existentes e capacitação multiprofissional, consolidando a IA como aliada estratégica da medicina transfusional.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105885>

ID – 1625

#### CONTROLE DE QUALIDADE EM HEMOCOMPONENTES: IMPACTOS DAS TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES EM UM HEMOCENTRO DO MARANHÃO EM 2024

LHS Sousa

Centro de Hematologia e Hemoterapia Dr. Dario  
Itapary Nicolau (HEMOMAR), São Luís, MA, Brasil

**Introdução:** A qualidade dos hemocomponentes é essencial para garantir a segurança transfusional. A identificação, registro e tratativa de não conformidades são etapas fundamentais para o controle de qualidade, permitindo detectar falhas recorrentes e implementar ações corretivas eficazes. Este estudo analisa o impacto das tratativas adotadas frente às não conformidades identificadas no controle de qualidade de um hemocentro público do Maranhão ao longo do ano de 2024. **Objetivos:** Avaliar os impactos das tratativas aplicadas às não conformidades identificadas na rotina de controle de qualidade de hemocomponentes em um hemocentro público do Maranhão no ano de 2024. **Material e métodos:** Trata-se de um estudo retrospectivo, quase-experimental, desenvolvido por meio da análise das não conformidades registradas entre janeiro e dezembro de 2024. Foram examinados os principais