

GESTÃO PARA SERVIÇOS DE SAÚDE

ID - 1522

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
COMO UM INSTRUMENTO DE MELHORIA
CONTÍNUA E ATENDIMENTO AOS REQUISITOS
LEGAIS

GR Oliveira, CP Dias, BC Oliveira

*Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa
Catarina (HEMOSC), Florianópolis, SC, Brasil*

Introdução: A satisfação dos clientes é um dos principais indicadores de desempenho organizacional, especialmente em setores com forte interação com o usuário final. A crescente exigência por parte dos clientes, aliada à necessidade de cumprimento de normas regulatórias e padrões de qualidade, torna essencial a adoção de ferramentas que possibilitem o acompanhamento da percepção dos clientes. A Pesquisa de Satisfação dos Clientes (PSC) permite às organizações a captarem o grau de contentamento de seus usuários com relação aos serviços prestados, identificar gargalos e promover ajustes que elevem o desempenho. No caso do HEMOSC, a pesquisa é uma estratégia consolidada da cultura de melhoria contínua e ao atendimento de exigências legais e normativas como a Portaria de Consolidação nº5; Norma ISO 9001:2015, Padrão AABB/ABHH e Manual da ONA. **Objetivos:** Apresentar o processo de estruturação e aplicação da PSC no HEMOSC, considerando os doadores e pacientes; demonstrar como a PSC foi utilizada para mensurar a percepção dos usuários, considerando os doadores e pacientes; calcular o índice de satisfação com base nos resultados obtidos; destacar a utilização da PSC como ferramenta para melhoria contínua dos processos; evidenciar o papel da PSC no atendimento a requisitos legais e de órgãos reguladores. **Material e métodos:** Aplicação da Pesquisa: A PSC é disponibilizada em tempo integral (online) e durante o funcionamento do Hemosc por meio de QR code, ela engloba indicadores de qualidade com base nos principais aspectos relacionados ao índice de satisfação e a percepção do serviço prestado. Instrumento de Coleta: Foi elaborado um questionário estruturado, com escalas de avaliação entre muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito, além de campos abertos para sugestões, queixas e elogios. O usuário ainda tem a opção de registrar o tipo de manifestação se queixa, elogio ou comentário. O questionário é aplicado por meio do site do HEMOSC, link digital encaminhado via email e, presencialmente, por meio de QR Code e formulário físico, com o apoio de colaboradores treinados. População: A PSC tem como público alvo os clientes atendidos em toda Hemorrede HEMOSC, considerando doadores, pacientes e hospitais e clínicas conveniados. Neste projeto, a amostra considerou as 40.059 manifestações registradas pelos 539.951 doadores e pacientes atendidos durante o período de 2023 a junho de 2025, os quais, e sempre que necessário, tiveram retorno. Análise dos Resultados: Os dados foram organizados em planilhas eletrônicas e analisados estatisticamente. O Índice de Satisfação Global foi calculado a partir da média ponderada das respostas, com o seguinte critério: Número de manifestações registradas como Muito

Satisfeito somado ao número de manifestações registradas como Satisfeito dividido pelo número de manifestações registradas, desconsiderando as manifestações que não tiveram o nível de satisfação registrado. **Resultados:** Com base nos dados coletados, o Índice de Satisfação Global foi de 97,58%, o que indica um alto nível de aceitação dos serviços prestados. Tendo como destaques positivos: Atendimento/humanização; Agilidade; Qualidade técnica; Empatia da equipe; Estrutura física; Lanche. Por outro lado, os itens com pior avaliação foram: Atendimento; Necessidade de agendamento para doação; Espera para o atendimento. **Discussão e conclusão:** A abordagem permite a consolidação da cultura de melhoria contínua e fortalece a relação com os usuários, promovendo eficiência, transparência e foco no cliente.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105264>

ID – 248

ACESSIBILIDADE DOS PACIENTES DA REDE
PÚBLICA AOS CONCENTRADOS
PLAQUETÁRIOS DE QUALIDADE ATRAVÉS DA
REDUÇÃO DO CUSTO OPERACIONALCR Abreu Silva, RH Nascimento, CCR Bariani,
FC Saddi, GCR Dourado, BCR Menezes

HONCORD, Goiânia, GO, Brasil

Introdução: No Brasil a qualidade da hemoterapia tem um custo operacional que na maioria das vezes compromete o acesso aos pacientes do sistema público de saúde. A incorporação da Solução Aditiva de Plaquetas (PAS) em concentrados plaquetários é uma estratégia fundamental nos serviços de transfusão para otimizar o manejo de pacientes e o estoque de sangue. Ao reduzir o volume plasmático para 35% e adicionar 65% de Intersol (PAS) a coleta de plaquetas duplas é possível minimizando as reações do doador durante o procedimento além de reduzirmos os títulos de isoaglutininas no concentrado plaquetário disponibilizando produtos não isogrupo do tipo O e a diminuição das reações transfusionais imediatas e tardias no receptor. No entanto, os maiores custos operacionais associados ao uso do Intersol limitam sua viabilidade no sistema público de saúde brasileiro. Reduzir esses custos é essencial para garantir a segurança das transfusões e o acesso equitativo aos pacientes de saúde pública. Pela primeira vez no Centro-Oeste brasileiro, essa metodologia será adotada por um serviço transfusional, proporcionando 100% de cobertura para pacientes da rede pública de saúde. Este marco representa um avanço significativo na segurança transfusional e na equidade do atendimento de excelência. **Objetivos:** Reduzir em cinquenta por cento os custos operacionais da coleta de plaquetas com PAS permitindo o acesso à concentrados plaquetários de qualidade aos pacientes do sistema público de saúde. **Material e métodos:** Nos meses de março a maio de 2024 foram realizadas 104 coletas de plaquetas por aférese no equipamento Amicore. Os doadores selecionados para a coleta tinham uma superfície corpórea maior que 1,7 m² e contagem plaquetária superior a 200.000 plaquetas/uL e estavam aptos com relação aos