

ferramenta alternativa com intuito de reforçar o conhecimento e motivar o engajamento desses profissionais. (1-2) **Objetivos:** Avaliar o impacto de ações educativas lúdicas na capacitação da equipe de higiene hospitalar, com foco na prevenção de Infecção Relacionada a Assistência à Saúde em uma unidade de Transplante de Células-tronco Hematopoéticas. **Material e métodos:** Estudo realizado com 11 colaboradores do setor de higiene hospitalar atuantes em unidade de TCTH de um hospital privado de alta complexidade, na cidade de São Paulo, em fevereiro de 2025. A intervenção incluiu atividade lúdica com simulação prática no leito da unidade com marcador fluorescente, dinâmicas com sensibilização e desafios em grupo, abordando temas como técnicas de limpeza terminal, áreas críticas, criticidade dos pacientes e comunicação com a equipe assistencial. Realizado acompanhamento do desempenho posterior da equipe a partir de observação direta da prática e análise de não conformidades ambientais com marcador fluorescente. **Resultados:** Após a intervenção, observou-se melhora na adesão ao processo de validação de limpeza terminal no setor, onde a taxa de conformidade dos leitos considerados como “bons” em fevereiro evoluiu de 20% para 42,9% no mês de março. Houve relato de estreitamento de relação entre equipe de apoio e multiprofissional, bem como, maior valorização profissional e fidelização dessas colaboradoras, sendo a ação bem aceita pelos profissionais, destacando-se o aumento do engajamento e da motivação. **Discussão e conclusão:** A adoção de estratégias lúdicas voltadas à equipe de higiene mostrou-se eficaz na capacitação e no fortalecimento do compromisso com a prevenção de IRAS. Em contextos de alta complexidade como o TCTH, ações educativas adaptadas ao perfil dos colaboradores contribuem para a segurança do paciente, integrando saber técnico e valorização profissional.

Referências:

1 - APECIH. Prevenção de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde em Pacientes Imunossuprimidos. São Paulo, 2023.

2 - CVE. Melhores Práticas para Higiene e Limpeza em Ambiente Hospitalar. São Paulo, 2019.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105295>

ID - 417

IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTO PADRONIZADO PARA A CONTRATUALIZAÇÃO DOS BANCOS DE SANGUE NO BRASIL POR MEIO DE UM PADRÃO DE INTEGRALIDADE

LK Rocha, MM Silva, CC Esteves, DVO Medeiros,
FC Sabino, MFG Cotrim, MBL Mendes,
OK Oliveira, EL Silva, AS Mendes, LM Pencai,
PD Pereira

Secretaria de Saúde do Estado do Paraná, Curitiba,
PR, Brasil

Introdução: A contratualização dos bancos de sangue no Brasil é fundamental para o cumprimento da Lei Federal nº 14.133, de abril de 2021, que regula licitações e contratos

administrativos. O contrato vai além de um simples instrumento legal, funcionando como ferramenta para a programação assistencial e o estabelecimento de obrigações que garantem a linha de cuidado nos serviços de hemoterapia. Por meio do documento descritivo, parte integrante e indissociável do contrato, busca-se aprimorar a qualidade dos serviços prestados. **Objetivos:** 1. Avaliar o processo atual de contratualização dos bancos de sangue públicos no Brasil. 2. Propor a padronização desse processo conforme a legislação vigente e as especificidades dos serviços de hemoterapia, detalhadas em documento descritivo integrado ao contrato. **Material e métodos:** Realizou-se levantamento bibliográfico para compreender a realidade das contratações dos bancos de sangue no país. Como referência, utilizou-se o processo adotado pelo Estado do Paraná, por meio de Edital de Credenciamento e Ato Convocatório específicos aos bancos de sangue estaduais. Propõe-se a implementação de um projeto piloto em três estados (Paraná, Bahia e Santa Catarina) durante quatro meses, com o objetivo de avaliar a aplicabilidade do modelo em diferentes contextos. Ao final, será elaborado um relatório contendo recomendações para o aprimoramento do processo de contratualização e da gestão dos bancos de sangue no Brasil. **Resultados:** Espera-se a padronização do processo de contratualização dos bancos de sangue públicos e privados no país, por meio da elaboração de um manual orientador que contemple as especificidades do serviço, normas regulamentadoras de qualidade e a legislação vigente sobre instrumentos contratuais. O documento descritivo (ou memorial descritivo) detalhará as características do serviço, especificações técnicas, linhas de cuidado, qualificações e programação assistencial, proporcionando clareza, organização e segurança jurídica, garantindo o alinhamento e o conhecimento pleno das obrigações por todas as partes envolvidas. **Discussão e conclusão:** A padronização do processo de contratualização dos bancos de sangue no Brasil é essencial para assegurar a integralidade, a segurança e a qualidade dos serviços de hemoterapia prestados à população. A implantação de um procedimento uniforme, alinhado à legislação vigente e às especificidades do setor, contribui para a organização e a transparência na gestão desses serviços, promovendo maior eficiência e segurança jurídica. O projeto-piloto proposto nos estados do Paraná, Bahia e Santa Catarina permitirá avaliar a viabilidade e os benefícios dessa padronização em diferentes realidades, fornecendo subsídios para sua implementação em âmbito nacional. Dessa forma, espera-se fortalecer a estrutura contratual dos bancos de sangue, garantindo um atendimento mais eficaz e qualificado à população brasileira.

Referências:

Lei Federal nº 14.133, de abril de 2021. LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 01 abr. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.133-de-1-de-abril-de-2021-311876884>. Acesso em: 24 jul. 2025.

Decreto nº 10.086, 17 de janeiro de 2022. Âmbito da Administração Pública estadual. Diário Oficial Executivo nº 11.097, PR, 17 jan. 2022. Disponível em: <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?>

[action=exibir&codAto=259084&indice=1&totalRegistros=1&dt=24.10.2023.10.34.35.942](https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105296). Acesso em: 27 jul. 2025.

Pércio GV. Contratos Administrativos. 4ªed., 2025.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105296>

ID - 1338

IMPLANTAÇÃO DO NÚCLEO DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO HEMOCE: ESTRATÉGIAS, INDICADORES E RESULTADOS INICIAIS DE 2025

TOR Brito^a, LMS Silva^b, LEM Carvalho^a, LMB Carlos^c, DM Brunetta^c, RCHC Barbosa^c

^a Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil

^b Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil

^c HEMOCE, Fortaleza, CE, Brasil

Introdução: A experiência do usuário é reconhecida como um dos pilares centrais para a promoção da satisfação, fidelização e engajamento de pacientes, doadores de sangue e de medula óssea. No contexto da hematologia e hemoterapia, essa abordagem é fundamental para assegurar que cada ponto de contato com a instituição seja pautado pela qualidade, respeito, segurança e eficiência. Fundamentada nos valores institucionais, a política de experiência do usuário busca oferecer uma jornada assistencial capaz de atender às necessidades individuais, promover confiança e fortalecer o vínculo com a instituição. **Objetivos:** Descrever a implantação do Núcleo de Experiência do Usuário no HEMOCE e analisar os resultados iniciais obtidos no período de janeiro a julho de 2025. **Material e métodos:** Trata-se de um relato de experiência sobre a implantação do NEU e a análise das percepções relatadas por usuários — pacientes e doadores — no período estudado. As etapas de implementação incluíram planejamento, definição de objetivos, seleção de estratégias e integração com programas institucionais já existentes, aliados à criação de novos indicadores. O Net Promoter Score (NPS) foi adotado a partir de junho de 2025 como métrica central para mensurar satisfação e lealdade, calculado pela fórmula: $NPS = (\% \text{ promotores}) - (\% \text{ detratores})$, variando de 0 a 100. A interpretação segue os intervalos: 0–49 (necessidade de melhorias), 50–74 (bom, com possibilidade de evolução) e 75–100 (excelente). Paralelamente, a Taxa de Satisfação do Usuário foi obtida pela média dos percentuais de respostas “bom” e “ótimo” nas pesquisas aplicadas. **Resultados:** A primeira ação consistiu na elaboração da Política Institucional de Experiência do Usuário, seguida pela reestruturação da pesquisa de satisfação, incorporando métricas qualitativas e quantitativas. Foram desenhadas estratégias para favorecer a interação com o serviço e implantados indicadores de monitoramento. No mês de junho de 2025, o NPS apresentou os seguintes resultados: Fortaleza (98), Crato (100), Quixadá (98), Iguatu (90) e Sobral (99). Em julho, os índices evoluíram para: Fortaleza (100), Crato (100), Quixadá (96,5), Iguatu (100) e Sobral (99,5). A Taxa de Satisfação manteve-se acima da meta institucional de 85%, variando em Fortaleza de 97,71% (janeiro) a 98,89% (julho),

com picos de 99,83% em março. A implantação do NEU também integrou projetos, voltados ao bem-estar, letramento e engajamento dos usuários. Entre eles, o Hemokids e o Saúde 360, que oferecem atividades lúdicas, educativas e acolhedoras para pacientes e familiares; e, para doadores, iniciativas já existentes, como Caravana da Solidariedade, Hemoce na Minha Cidade e Doador do Futuro, visando à fidelização e ao fortalecimento da cultura de doação voluntária. **Discussão e conclusão:** Os resultados iniciais indicam que a implantação do NEU no HEMOCE vem potencializando a humanização do cuidado e aprimorando processos institucionais, refletindo-se em elevados índices de satisfação e lealdade. A combinação de indicadores objetivos, práticas de escuta ativa e projetos de valorização do usuário vem consolidando um modelo assistencial centrado na pessoa, com potencial de replicação em outros serviços de saúde. A manutenção de métricas consistentes e a ampliação das ações educativas e de fidelização constituem passos essenciais para sustentar e evoluir os resultados alcançados, reforçando o compromisso institucional com a excelência na hematologia e hemoterapia.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2025.105297>

ID - 1217

IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA CONTROLE DE CONTRATOS E DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES EM UM GRUPO DE HEMOTERAPIA

CAHT Alves, JG Lopes, BAK Cilento

Grupo GSH, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Introdução: Este artigo apresenta os resultados da implementação de um sistema informatizado para o controle de contratos e documentos de qualificação de fornecedores em um grupo de hemoterapia. O estudo comparou os processos anteriores, baseados em planilhas eletrônicas, com os resultados obtidos após a adoção do módulo de contratos do novo sistema. Indicadores como tempo médio de formalização, percentual de contratos vigentes monitorados, integração entre áreas e agilidade na tomada de decisão foram avaliados. Os resultados demonstram ganhos expressivos em governança, rastreabilidade, segurança jurídica e eficiência operacional. O sistema também passou a contemplar o controle documental dos fornecedores, fortalecendo a conformidade regulatória e a gestão estratégica dos parceiros comerciais. **Objetivos:** A gestão de contratos e documentos de fornecedores é uma etapa crítica para instituições da área da saúde, especialmente em serviços de hemoterapia, onde o cumprimento de requisitos regulatórios e a rastreabilidade são fundamentais. A utilização de processos manuais e descentralizados, como planilhas e arquivos físicos, compromete a eficiência, aumenta o risco de falhas e dificulta o monitoramento contínuo. Nesse contexto, a implementação de sistemas informatizados surge como alternativa para modernizar e integrar os processos de compras e compliance. **Material e métodos:** A análise comparativa foi realizada entre os