

[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