

FATORES QUE INFLUENCIAM A FIDELIZAÇÃO DA DOAÇÃO DE SANGUE NO HEMOCENTRO REGIONAL DE MARINGÁ

EVALUATION OF FACTORS THAT INFLUENCE THE LOYALTY OF THE BLOOD DONATION AT THE MARINGÁ REGIONAL BLOOD CENTER

Thays Rosa da Silva , Gerson Zanusso Junior , Márcia Regina Momesso Neri Ferreira , Hélen Cássia Rosseto* 

Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR, Brasil.

*hcrosseto2@uem.br

RESUMO

A doação de sangue é um assunto discutido mundialmente, visto que a transfusão de hemocomponentes salva milhões de vidas. Nesse sentido, o estudo objetivou analisar o perfil da população doadora de um Hemocentro Regional e descrever os fatores motivacionais à adesão ao processo de doação de sangue. Para tal, realizou-se um estudo observacional descritivo, com participantes selecionados de forma aleatória. Os dados foram coletados a partir de um questionário, o qual contemplava o perfil sociodemográfico, profissão, motivo da doação, satisfação com o serviço, meios de divulgação da doação, dentre outros. Na amostra de 201 voluntários, prevaleceram indivíduos com idade inferior a 35 anos, remunerados com até 3 salários-mínimos, nível de escolaridade ensino médio completo e que desempenhavam atividades variadas. Os doadores apresentaram-se satisfeitos com o serviço, além de afirmarem que a falta de incentivo aos jovens nas escolas prejudica a fidelização. Além disso, o principal fator motivacional foi o desejo de ajudar ao próximo, destacando que 99% dos voluntários voltariam a doar. Entre os doadores entrevistados, houve uma baixa adesão à doação pelos profissionais da área da saúde. A maioria dos participantes afirmou ter conhecimento sobre a doação por meio da mídia tradicional. Assim, pode-se evidenciar que a conscientização do processo, principalmente aos jovens, se faz necessária para a captação de voluntários e ainda a disseminação da necessidade das doações regulares é importante para a fidelização dos doadores, bem como a disponibilização de uma boa infraestrutura e profissionais habilitados nos serviços de doação.

Palavras-chave: Doação de sangue. Fidelização. Hemocentro.

ABSTRACT

Blood donation is a subject discussed worldwide, as the transfusion of blood components saves millions of lives. In this sense, the study aimed to analyze the profile of the donor population of a Regional Blood Center and describe the motivational factors for adherence to the blood donation process. To this end, a descriptive observational study was carried out with randomly selected participants. Data were collected from a questionnaire, which included the sociodemographic profile, profession, reason for donation, satisfaction with the service, means of publicizing the donation, among others. In the sample of 201 volunteers, individuals aged under 35 years, remunerated with up to 3 minimum wages, complete high school education level and who performed various activities prevailed. Donors were satisfied with the service, in addition to stating that the lack of encouragement to young people in schools hinders loyalty. In addition, the main motivational factor was the desire to help others, highlighting that 99% of volunteers would donate again. Among the interviewed donors, there was a low adherence to donation by health professionals. Most participants claimed to have knowledge about donation through traditional media. Thus, it can be seen that raising awareness of the process, especially among young people, is necessary to attract volunteers, and that the dissemination of the need for regular donations is important for the loyalty of donors, as well as the provision of good infrastructure and professionals. qualified in donation services.

Keywords: Blood center. Blood donation. Loyalty.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a demanda por transfusões sanguíneas tem crescido exponencialmente. Entretanto o índice de doações no Brasil, que é de 1,9% encontra-se abaixo do percentual recomendado para suprir tal demanda. A Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda que, para suprir a necessidade atual, o índice ideal de doações deve corresponder entre 3% e 5% da população brasileira (PEREIRA *et al.*, 2016).

É importante mencionar que, em períodos de férias, o índice de doações sofre queda de 30%, o qual compromete ainda mais os estoques de hemocomponentes nos bancos de sangue (BRASIL, 2017). Ademais, no cenário de pandemia do SARS-CoV-2, um estudo realizado no Rio Grande do Norte, demonstrou que apenas 6,2% dos participantes realizaram doação de sangue durante a pandemia (AMARO *et al.*, 2020). Outro estudo, realizado com estudantes de medicina na Universidade Federal do Rio Janeiro, demonstrou que somente 19,8% dos estudantes doaram durante a pandemia (SILVA *et al.*, 2020). Vale ressaltar que podem ser realizadas quatro tipos de doações, sendo elas: doação de reposição, doação vinculada ou dirigida ou personalizada, doação espontânea e doação autóloga (BORDIN; LANGHI JÚNIOR; COVAS, 2017).

Tanto no Brasil quanto em outros países como a Espanha, há dificuldades em manter os estoques de sangue suficientes para atender a demanda de transfusão atual. Por meio de entrevistas com gestores e profissionais de serviços de hemoterapia, os autores identificaram impasses relacionados a captação e fidelização de doadores, bem como fatores associados a infraestrutura e recursos (SOUZA; SANTORO, 2019).

Uma doação de sangue pode salvar diversas vidas, seja pela obtenção dos hemoderivados, obtidos por processos físico-químicos a partir do plasma, ou por meio dos hemocomponentes, advindos do sangue total ou por aférese (BRASIL, 2016).

Diante da escassez de estudos que tratam sobre este tema e visto a real necessidade de aumentar o índice de doações e a manutenção dos estoques de sangue, este trabalho teve como objetivos analisar o perfil da população doadora de um Hemocentro Regional e descrever os fatores motivacionais à adesão ao processo de doação de sangue, durante o mês de setembro de 2019.

MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo prospectivo. O estudo incluiu 201 doadores de sangue do Hemocentro Regional de Maringá (HRM), selecionados de forma aleatória em diversos períodos do dia (segunda-feira a sábado), após a doação, durante o mês de setembro de 2019. Os critérios de elegibilidade foram ter doado sangue no dia da aplicação do questionário no Hemocentro Regional de Maringá, não estar apresentando mal estar após a coleta, estar na copa dos doadores e ter aceitado participar do estudo após apresentação e concordância como termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE). Foram excluídos do estudo os voluntários menores de 18 anos, os que não aceitaram responder ao questionário, bem como os que não aceitaram lanchar no hemocentro após a doação.

Os doadores foram convidados a responder um questionário padronizado e previamente testado, após explicação prévia do mesmo. O questionário continha questões sociodemográficas, profissão, motivo da doação, satisfação com o serviço, meios de divulgação da doação, dentre outras perguntas que possibilitaram a verificação do perfil dos doadores e fatores para o aprimoramento da fidelização do processo.

Para a análise de dados, foi realizada, primeiramente, uma compilação das informações, com auxílio do software *Excel* (versão 2102) e em seguida, realizou-se a análise estatística descritiva dos dados. Para a avaliação da correlação da variável dependente doação de sangue com escolaridade, nível socioeconômico e área do ensino superior, utilizou-se o teste de correlação de Pearson (paramétrico).

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Maringá, como Protocolo nº 17866919.0.0000.0104, parecer 3.553.331, 04 de setembro de 2019. A pesquisa foi desenvolvida dentro dos parâmetros contidos na Resolução nº 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde, Ministério da Saúde, que dispõe sobre projetos de pesquisa envolvendo seres humanos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Hemocentro Regional de Maringá atende tanto os pacientes do Hospital Regional Universitário de Maringá, bem como outros hospitais e unidades conveniadas, da 15ª Regional de Saúde do Paraná. Ainda, fornece hemocomponentes e hemoderivados para outras unidades de saúde da Hemorrede paranaense. No período da pesquisa, o banco de sangue coletava mensalmente cerca de 1100 bolsas de sangue, todavia esse número não é suficiente em alguns períodos, de acordo com demanda interna ou da Hemorrede.

A partir dos dados fornecidos pelos doadores de sangue no mês de setembro de 2019 no Hemocentro Regional de Maringá (HRM), foi traçado o perfil dos participantes da pesquisa e os possíveis fatores associados à fidelização da doação de sangue em 28% do total dos doadores do mês avaliado.

Observou-se que 56% dos participantes, ou seja, a maioria dos doadores avaliados era do sexo masculino. De acordo com a Tabela 1, notou-se que 31% dos doadores pertenciam à faixa etária de 18 a 23 anos, ao passo que a maior parte dos participantes, 48% declararam-se solteiros enquanto 43% se revelaram casados. Um estudo realizado em um Hospital Universitário no Rio de Janeiro, também identificou que a maior parte dos doadores era do público jovem, com idade entre 20 e 29 anos (COSTA *et al.*, 2020).

Um estudo realizado em Santa Catarina demonstrou que a maior parte dos doadores (60,77%) disse ser solteiros, enquanto 26,28% casados. Locks *et al.* (2018) aponta que apenas 20,9% dos participantes tinham ensino superior completo, corroborando com o resultado encontrado de 31% evidenciado na atual pesquisa.

De acordo com o Ministério da Saúde (MS), os jovens com faixa etária entre 18 a 29 anos são os que mais doam sangue no Brasil. Neste sentido, nota-se que a amostra analisada no presente estudo é representativa, pois aproximadamente metade dos entrevistados (48%) têm idade entre 18 e 29 anos. Portanto, reforça-se a necessidade de conscientização das pessoas que se enquadram em outras faixas etárias (BRASIL, 2018).

Quanto ao nível socioeconômico, observou-se que 49% dos doadores possuíam remuneração entre 1 a 3 salários-mínimos e, somente, 6% recebiam mais de 8 salários-mínimos. Avaliando a correlação entre o nível socioeconômico e números de doadores em cada classe, observou-se um coeficiente de correlação de Pearson de -0,42. Logo, essa correlação negativa moderada demonstra que conforme aumenta o nível socioeconômico da população, diminui o número de doadores.

Quanto à etnia dos participantes, notou-se que 60% alegaram ser brancos, ao passo que 8% declararam-se negros e 0,5% indígena.

Analisando as profissões dos participantes, destaca-se que 21% são estudantes, enquanto apenas 6% são profissionais da saúde. De acordo com a análise realizada, observou-se um coeficiente de correlação de Pearson de 0,85, positivo, entre o aumento da escolaridade e a doação de sangue.

Em contrapartida, há uma correlação negativa de -1 muito expressiva entre ser da área da saúde e ser doador de sangue, ou seja, apesar dos profissionais da saúde ter conhecimento sobre a importância da doação sanguínea, fazem parte da população que menos doa, em relação aos entrevistados.

Em detrimento ao baixo índice de doação por estes profissionais, sugere-se que a questão cultural impacta diretamente à doação de sangue, pois estes profissionais estão envolvidos em campanhas, vivenciam a realidade da falta de doadores, porém apresentaram baixa adesão.

Tabela 1 - Perfil dos doadores de sangue do Hemocentro Regional de Maringá

Dados Epidemiológicos	n	%
Sexo		
Feminino	89	44
Masculino	112	56
Faixa etária (anos)		
18-23	62	31
24-29	34	17
30-35	35	17
36-41	16	8
42-47	21	10
48-53	16	8
54-59	10	5
60-67	5	3
Não responderam	2	1
Grupo étnico		
Branco	120	60
Pardo	49	24
Negro	16	8
Amarelo	14	7
Indígena	1	0,5
Não responderam	1	0,5
Estado civil		
Solteiros	96	48
Casados	86	43
Divorciados	15	7
Viúvos	2	1
Não responderam	2	1
Escolaridade		
Sabe ler e escrever	1	1
Ensino fundamental	9	4
Ensino médio incompleto	14	7
Ensino médio completo	57	28
Ensino superior incompleto	54	27
Ensino superior completo	63	31
Não responderam	03	2
Nível socioeconômico (salários-mínimos)		
1	20	10
1 a 3	98	49
3 a 5	43	21
5 a 8	19	9
Superior a 8	12	6
Não responderam	9	5
Profissão		
Advogado	5	3
Agricultor	3	1
Autônomo	11	5
Bancário	1	0,5
Construção civil	12	6
Desempregado	1	0,5
Do lar	2	1
*Engenheiro	2	1
Ensino	7	0,3
Estudante	42	21
Funcionário público	10	5
Militar	3	2
Profissional da saúde	12	6
**Outros	87	43
Não responderam	03	02
Total	201	100

Notas: número de respostas; *Engenheiro civil; Engenheiro eletricista; **Outros (Doméstica; Funileiro; Carpinteiro; Recepcionista; Supervisora de atendimento; Auxiliar administrativa; Vendedor; Analista de tecnologia da informação (TI); Mecânico; Soldador; Ajudante geral; Técnico de ar condicionado; Cabeleireiro; Escrevente de cartório; Gerente financeiro; Auxiliar de escritório; Almoxarife; Corretor de imóveis; Vigilante; Operadora de caixa; Lombador; Empresário; Comerciante; Camareira; Assistente financeiro; Administrador; Líder de oficina; Técnico de segurança do trabalho; Auxiliar de cozinha; Manicure/Pedicure; Maquiadora; Auxiliar de produção; Entregador).

Fonte: os autores.

Analisando a Tabela 2, 31% dos participantes souberam da doação por familiares que são doadores, seguidos de 25% que foram alcançados pela mídia tradicional, 16% por meio de palestras informativas e 11% pelas redes sociais. Somente 1% soube ao servir ao exército, bem como 1% ao precisarem de transfusão sanguínea ou algum familiar. Um estudo realizado em Santa Maria, Rio Grande do Sul, sugeriu que a captação de doadores se baseia em ações de *marketing* desenvolvidas pelos centros hemoterápicos, como envio de cartas, *e-mails* e/ou por ligação telefônica (CARLESSO *et al.*, 2017).

Ressalta-se que campanhas internacionais como a do “Dia Mundial do Doador de Sangue” demonstrou ser uma forma eficaz de conscientizar a população sobre a importância de ser doador de sangue (KRANERBURG *et al.*, 2017).

Tabela 2 - Principais meios de divulgação sobre a doação de sangue relatados pelos doadores do Hemocentro Regional de Maringá, setembro de 2019

Divulgação	n	%
Redes sociais	24	12
Parentes que são doadores	68	34
Igreja	3	2
Exército	3	2
Amigos	8	4
Ao ser receptor ou algum familiar	3	1
Palestras	35	17
Mídia tradicional	55	27
Não recordam	18	9
Total*	217	108

Notas: n: número de respostas; *Pergunta de múltiplas respostas

Fonte: os autores.

Tabela 3 - Motivação para doação de sangue relatada pelos entrevistados e sentimentos experimentados durante a coleta de sangue, setembro de 2019

Motivação	n	%
Desejo de ajudar	194	77
Incentivo da família	14	6
Benefícios (descontos, atestado)	4	2
Obter a carteira de doador	8	3
Beneficiar a própria saúde	11	4
Fazer exames gratuitos	2	1
Participação em gincana	4	2
Motivo religioso	5	2
Outros*	6	2
Não responderam	3	1
Total**	251	100
Sentimentos	n	%
Solidário	145	39,7
Felicidade	97	26,6
Importante	52	14,2
Ansiedade	40	10,9
Medo	20	5,5
Dor	9	2,5
Não responderam	2	0,6
Total**	365	100

Notas: *Outros: familiares ou a própria pessoa precisou de transfusão sanguínea; **Pergunta de múltiplas respostas.

Fonte: os autores.

A Tabela 3 apresenta os fatores motivacionais referentes ao ato de doar sangue. Apesar de ser uma pergunta com múltiplas respostas, 77% das respostas mostraram a doação de sangue como uma maneira de ajudar o próximo. Um estudo realizado no Vale de Klang da Malásia, também identificou que a doação de sangue ocorre na maioria das vezes pelo desejo de ajudar o próximo (TEY *et al.*, 2019). Por outro lado, 6% se enquadraram na motivação pelo incentivo da família e somente 2% das

alegações visavam benefícios como descontos e atestado médico. Entretanto, pode ter ocorrido um viés de informação, devido a um possível constrangimento do indivíduo pelo tipo de pergunta realizada. Estudos demonstram que os incentivos apresentam variação em relação às respostas dos voluntários dentro de um mesmo país, mas principalmente entre países diferentes (SUNDERMANN *et al.*, 2017).

Quanto aos sentimentos experimentados ao doar sangue, verificou-se na Tabela 3 que 39,7% dos doadores sentiram-se solidários, 26,6% sentiram-se felizes e 5,5% sentiram medo, ao passo que somente 2,5% sentiram dor.

Ademais, outros aspectos motivacionais foram avaliados, conforme a Tabela 4. Observou-se que 36,8% dos indivíduos que responderam o questionário tinham familiares que precisaram de transfusão sanguínea, logo, pode haver uma associação entre este estímulo interno, devido à situação vivenciada pelo indivíduo no círculo familiar e a doação de sangue no grupo de voluntários analisados.

Tabela 4 - Aspectos motivacionais relacionados à doação de sangue no Hemocentro Regional de Maringá, setembro de 2019

Aspectos motivacionais	n	%
Conhecimento sobre benefícios sociais		
Sim	107	53,2
Não	90	44,8
Não responderam	4	2,0
Utilização dos benefícios sociais		
Sim	106	52,7
Não	92	45,8
Não responderam	3	1,5
Familiares já precisaram de transfusão sanguínea		
Sim	74	36,8
Não	125	62,2
Não responderam	2	1,0
Total	201	100

Notas: n - número de respostas.

Fonte: os autores.

A fim de reunir possíveis fatores que contribuem para a fidelização da doação de sangue, os aspectos relacionados à informação sobre o assunto também foram abordados neste estudo.

Nota-se na Tabela 5 que 128 (64%) dos participantes afirmaram não haver falha na divulgação sobre os requisitos para ser doador de sangue. Todavia, quando os doadores foram questionados sobre as informações que deveriam ser mais divulgadas sobre a doação, somente 22 (11%) doadores confirmaram que nenhuma informação deveria ser mais divulgada (Tabela 5). Dessa forma, observou-se uma possível omissão de informação nas respostas dos demais doadores que afirmaram não haver lacunas na divulgação. Esta incoerência pode ter ocorrido devido a um viés de memória do participante, porém foi corrigida pelo próprio questionário ao fornecer informações que levaram os indivíduos a refletir sobre a divulgação de informações do processo.

Dessa forma, observou-se que 63 doadores declararam que a maior falta de informação referente à doação de sangue é sobre as doenças e antecedentes que impedem temporariamente ou definitivo a doação de sangue. Ademais, 54 doadores afirmaram que a informação de quem pode ser doador deveria ser mais divulgada. Todavia, 22 doadores acreditam que nenhuma informação sobre o processo deveria ser mais esclarecida e, afirmaram que o fator contribuinte para a resistência ao ato de doar é a falta de conscientização da população.

Nessa perspectiva, um estudo realizado em Minas Gerais destacou que a divulgação, de forma ampla, ou seja, a falta de informações sobre a inaptidão para a doação pode desmotivar os voluntários que se encontram inaptos temporariamente e dirigem-se ao banco de sangue para realizar a doação, pois seriam impedidos de doar (PEREIRA *et al.*, 2016).

Tabela 5 - Percepção dos doadores quanto à divulgação sobre os requisitos para ser doador de sangue e informações que deveriam ser mais divulgadas sobre a doação de sangue de acordo com voluntários, setembro de 2019

Fatores	n	%
Falta divulgação sobre os requisitos		
Sim	67	33
Não	128	64
Não responderam	6	3
Realização de pesquisa sobre os requisitos para ser doador de sangue		
Sim	67	33
Não	132	66
Não responderam	2	1
Total	200	100
Informações		
Fatores que impedem temporariamente ou definitivo a doação	63	18
Quem pode ser doador	54	16
Procedimentos invasivos que impedem a doação de sangue	45	13
Condições de saúde	40	12
Idade e peso mínimos	30	9
Tempo mínimo entre uma doação e outra	28	8
Nenhuma informação	22	7
Tempo de duração da doação	21	6
Outras informações	21	6
Não responderam	17	5
Total	341	100

Notas: n - número de respostas.

Fonte: os autores.

Apenas 21 doadores declararam haver falta de divulgação sobre outras informações, tais como: o uso de medicamentos que impedem a doação, simplicidade do procedimento, benefícios ao doador, incentivo nas escolas, alimentação antes e após a doação, repouso, ingestão de bebida alcoólica, divulgação nas empresas, tempo mínimo para doar após realização de cirurgias e exames realizados após a doação de sangue (Tabela 5).

Os participantes do estudo também relataram os fatores relacionados a não adesão (Tabela 6). Observou-se que 39 (21%) participantes consideraram a falta de incentivo aos jovens nas escolas um fator determinante para a não adesão.

Por outro lado, 30 (17%) participantes entenderam que a falta de interesse da população contribui para o baixo índice de doações de sangue. Ainda, 23 (13%) doadores relataram que o medo da agulha pode influenciar no baixo índice.

De acordo com uma pesquisa realizada no Banco de Sangue do Hospital Universitário de Yaoundé, os fatores desmotivadores para a doação de sangue seriam principalmente a falta de informações sobre a necessidade das doações, o tempo permitido para retornar a doar, bem como a motivação própria de altruísmo (NDOUMBA *et al.*, 2020).

Levantou-se hipóteses dos prováveis fatores, declarados pelos próprios voluntários, que contribuem para a fidelização dos doadores de sangue. Dessa forma, notou-se que 178 participantes doaram pelo desejo de ajudar ao próximo. Ademais, 74 doadores afirmaram que a satisfação com o serviço contribui para a fidelização, bem como 69 garantiram que o atendimento influencia em seu retorno ao hemocentro. Além disso, 34 participantes consideraram que o horário de atendimento flexível afeta a fidelização e 36 julgaram a qualidade dos materiais utilizados também como importante fator. Somente 10 doadores visaram obter benefícios garantidos por lei, ao passo que 22 buscam benefícios à própria saúde.

Visto que diversos fatores podem interferir na decisão de ser doador regular de sangue e dentre eles a satisfação com o serviço prestado pelo estabelecimento, avaliou-se esse quesito em relação HRM, bem como a acessibilidade pelos doadores, conforme a Tabela 7. Assim, observou-se que poucos entrevistados (8%) têm dificuldade para chegar ao hemocentro, bem como 12% tem dificuldade para estacionar o veículo. Somente um dos participantes considerou o horário de atendimento ruim, porém 60,5% o consideraram como ótimo.

Tabela 6 - Fatores que influenciam a não adesão para a fidelização da doação de sangue de acordo com doadores do Hemocentro Regional de Maringá, setembro de 2019

Fatores	n	%
Falta de incentivo aos jovens nas escolas	39	21
Falta de interesse	30	17
Medo da agulha	23	13
Não responderam	16	9
Medo de se contaminar	14	8
Idade mínima	13	7
Pouca divulgação	12	6
Outros	11	6
Questão cultural	9	5
Vergonha de responder o questionário	7	4
Sempre doaram	5	3
Peso mínimo	2	1
Total**	181	100

Notas: Pergunta de múltiplas respostas; Outros (inclui, falta de tempo, dificuldade de acesso, falta de informação sobre a simplicidade do processo).

Fonte: os autores.

Um total de 72% dos doadores avaliou como excelente o serviço prestado pelo HRM. Ainda, 68% dos participantes classificaram como excelente os esclarecimentos frente às dúvidas que surgiram durante a doação de sangue. De forma geral, 99% do público participante da pesquisa declararam estar satisfeito ou extremamente satisfeito com o HRM, sendo assim observa-se que a qualidade do serviço pode interferir no retorno do voluntário.

Tabela 7 - Aspectos motivacionais relacionados à doação de sangue no Hemocentro Regional de Maringá, setembro de 2019

Aspectos motivacionais	n	%
Facilidade em chegar ao hemocentro		
Sim	182	90
Não	16	8
Não responderam	3	2
Dificuldade para estacionar o veículo		
Sim	24	12
Não	163	81
Não responderam	14	7
Horário de atendimento		
Ótimo	122	60,5
Bom	66	33
Regular	8	4
Ruim	1	0,5
Não responderam	4	2
Quão prestativo é o hemocentro		
Excelente	145	72
Muito bom	51	25,5
Bom	4	2
Não responderam	1	0,5
Qualidade das respostas quanto às dúvidas		
Excelente	136	68
Muito boa	55	28
Boa	5	3
Razoável	1	0,5
Não responderam	1	0,5
Satisfação quanto ao serviço		
Extremamente satisfeitos	146	72
Satisfeitos	54	27
Não responderam	1	0,5
Recomendaria o Hemocentro		
Sim	198	98,5
Não	1	0,5
Não responderam	2	1
Total	201	100

Fonte: os autores.

Um estudo realizado na Espanha propôs que um sistema de gestão baseado na orientação dos doadores e na qualidade do serviço é fundamental para o processo de fidelização do ato voluntário (SANTANA *et al.*, 2021). Outra pesquisa feita no Centro de Treinamento Militar Básico na Turquia, também reforça a necessidade de melhorar a qualidade do serviço de hemoterapia para que o doador se sinta satisfeito e fidelize-se ao processo (KOKCU, 2020).

A fim de clarificar a ideia sobre a percepção que os doadores possuem em relação ao HRM, os participantes atribuíram notas de 1 a 5 (1- Ruim; 2 - Razoável; 3 - Bom; 4 – Muito bom; 5 – Excelente) aos setores que tiveram contato no HRM. De acordo com as notas atribuídas pelos voluntários, aos diversos setores que os acolheram durante o processo de doação de sangue, constatou-se que a copa obteve a maior média das notas (4,82). Em contrapartida, a triagem médica alcançou a menor média (4,58). Por outro lado, o ambiente/estrutura física atingiu a média de 4,77.

De acordo com a literatura, a aplicação de Questionário de Satisfação de Doadores de Sangue é uma ferramenta útil para verificar quais pontos podem ser melhorados ou mantidos para que os voluntários se sintam satisfeitos com o serviço (TROYÃO *et al.*, 2020).

Considerando o cenário positivo quanto à satisfação com o serviço prestado no HRM, também foi verificado que o conhecimento sobre a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade na Norma ISO 9001, não é decisivo na avaliação do serviço pelos doadores, pois 51% dos voluntários não têm conhecimento sobre tal norma. Entretanto, a ISO 9001 reflete nas respostas favoráveis quanto à satisfação com o serviço, pois é uma certificação da qualidade que o HRM apresenta, assim contribui para o aprimoramento das atividades desenvolvidas no hemocentro.

Apesar dos diversos fatores positivos e negativos que interferem na fidelização da doação de sangue, segundo a Tabela 8, observou-se que houve interesse dos participantes em continuar doando sangue e com alta frequência.

Foi constatado que 80,1% dos indivíduos já doaram sangue em algum momento da vida. No mesmo estudo já citado realizado no Rio de Janeiro, 71,5% dos doadores também eram doadores de repetição (COSTA *et al.*, 2020).

Dentre os participantes do sexo masculino, 49% pretendem doar sangue 4 vezes ao ano e, apenas 5% deles planejam doar 1 vez ao ano. Por outro lado, dentre as participantes do sexo feminino, 73% objetivam doar 3 vezes e, 5% pretende doar 1 vez ao ano. Vale ressaltar que homens podem doar sangue até 4 vezes e mulheres até 3 vezes ao ano.

Tabela 8 - Percentual de participantes que voltariam a doar sangue e pretensão da frequência de doação de sangue no Hemocentro Regional de Maringá

Participantes	N	%
Voltariam a doar	198	99
Não voltariam a doar	0	-
Não responderam	3	1
Total	201	100

Frequência de doação (vezes por ano)	Sexo	
	Masculino	Feminino
1	6	4
2	18	17
3	29	65
4	55	0
Não responderam	4	3
Total	112	89

Fonte: os autores.

Dos indivíduos que responderam à pergunta quanto ao retorno no HCM, 99% afirmaram que voltariam a doar. Sendo assim, observou-se que mesmo os 19% que doaram pela primeira vez, e os 15% dos participantes que relataram ter medo da agulha (Tabela 6), voltariam a doar sangue, ou seja, esses fatores não são determinantes na fidelização. Ainda, os 8% que relataram ter dificuldade de acesso ao hemocentro e os 12% que enfrentaram obstáculos para estacionar o veículo também estão

disponíveis para fidelizar-se com a doação de sangue. Portanto, esses fatores e/ou desconfortos não foram relevantes para a fidelização.

Os doadores estão satisfeitos com o hemocentro e todos voltariam a doar, inclusive o doador que respondeu não recomendar o estabelecimento (Tabela 7). Todavia, esse doador apresentou-se positivo nas outras questões de satisfação, portanto evidenciou-se um possível equívoco na resposta quanto a recomendação do hemocentro. Assim, ressalta-se a importância da qualidade do serviço prestado na fidelização do processo.

O bom atendimento contribui na elevação do nível de confiança, bem como a percepção que o doador tem sobre a habilidade, comportamento prestativo e cortesia dos profissionais, ambiente e limpeza. Ademais, pesquisas de satisfação contribuem com a gestão do serviço, pois o setor pode programar metodologias de aperfeiçoamento a fim de satisfazer os usuários de acordo com suas próprias percepções de melhoras (SCHNORR *et al.*, 2019).

CONCLUSÃO

Este estudo possibilitou a caracterização do perfil dos doadores de sangue do Hemocentro Regional de Maringá, os principais fatores motivacionais, a satisfação com o serviço, os possíveis elementos relacionados à fidelização do processo, bem como os meios de divulgação mais eficazes. Dessa forma, a realização de futuras captações podem ser difundidas pelos meios de comunicação mais acessíveis declarados pelos participantes. Ademais, o estudo permite o enfoque da conscientização nos grupos menos sensíveis à compreensão dos argumentos em favor da doação.

Evidencia-se a necessidade de conscientização em relação à doação de sangue para profissionais da área da saúde, assim como campanhas de conscientização para população de classes socioeconômicas mais elevadas.

Sendo assim, concluiu-se que a conscientização sobre a importância da doação sanguínea é uma etapa fundamental para a captação de voluntários. Por fim, a qualidade do serviço prestado, o atendimento e a satisfação com o serviço também foram aspectos relevantes associados à fidelização.

REFERÊNCIAS

AMARO, A. C. D. *et al.* Doação de sangue no Rio Grande do Norte: um panorama durante a pandemia. **Hematology, Transfusion and Cell Therapy**, v. 42, n. 2, p. 595-596, 2020.

BORDIN, J. O.; LANGHI JÚNIOR, D. M.; COVAS, D. T. **Hemoterapia: Fundamentos e Prática**. 1. ed. São Paulo: Atheneu, 2017.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Guia para o uso de Hemocomponentes**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2016.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Estados convidam população para doar sangue no período de férias**, 2017.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Jovens entre 18 e 29 anos são os maiores doadores de sangue no país**, 2018.

CARLESSO, L. *et al.* Estratégias implementadas em hemocentros para aumento da doação de sangue. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 30, n. 2, p. 213-220, 2017.

COSTA, L. S. L. *et al.* Perfil epidemiológico do doador voluntário de sangue em um Hospital Universitário no Rio de Janeiro. **Revista Saúde (Santa Maria)**, v. 46, n. 2, e43186, 2020.

- KOKCU, A. T. Quality of the blood donation campaign in the military: A sample from Turkey. **Transfusion Clinique et Biologique**, v. 27, n. 1, p. 30-35, 2020.
- KRANEMBURG, F. J. *et al.* The effect of World Blood Donor Day on digital information seeking and donor recruitment. **Transfusion**, v. 57, n. 10, p. 2458-2462, 2017.
- LOCKS, M. *et al.* Perfil dos doadores de sangue que apresentaram reações adversas à doação. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 72, n. 1, p. 87-94, 2018.
- NDOUMBA, A. M. *et al.* Factors influencing the return of inactive blood donors in a Cameroonian blood bank. **Transfusion Clinique et Biologique**, v. 27, n. 3, p. 157-161, 2020
- PEREIRA, J. R. *et al.* Doar ou não doar, eis a questão: uma análise dos fatores críticos da doação de sangue. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, n. 8, p. 2475-2484, 2017
- SANTANA, J. D. M. *et al.* Donor orientation and service quality: Key factors in active blood donors' satisfaction and loyalty. **PlosOne**, v. 16, n. 7, e0255112, 2021.
- SCHNORR, M. R. *et al.* Gestão da qualidade de um hemocentro: a ferramenta da pesquisa de satisfação do usuário. **6º Congresso Internacional em Saúde**, n. 6, 2019.
- SILVA, J. O. *et al.* Impacto da pandemia da Covid-19 na doação de sangue por estudantes de medicina da universidade federal do rio de janeiro - campus cidade universitária. **Hematology, Transfusion and Cell Therapy**, v. 42, n. 2, p. 483-484, 2020.
- SOUZA, M. K. B.; SANTORO, P. Desafios e estratégias para doação de sangue e autossuficiência sob perspectivas regionais da Espanha e do Brasil. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 27, n. 2, p. 195-201, 2019.
- SUNDERMANN, L. M.; DE KORT, W. L.; BOENIGK, S. The 'Donor of the Future Project'—first results and further research domains. **Vox Sang**, v. 112, p. 191-200, 2017.
- TEY, Y. S. *et al.* Motivation structures of blood donation: a means-end chain approach. **International Journal of Health Economics and Management**, v. 20, n. 1, p. 41-54, 2019.
- TROVÃO, A. C. G. B.; ZUCULOTO, M. L.; MARTINEZ, E. Z. Development of a blood donor satisfaction questionnaire (BDSQ). **Hematology, Transfusion and Cell Therapy**, v. 42, n. 4, p. 333-340, 2019.