

# Avaliação do processo de doação de sangue sob a perspectiva do doador

*Evaluation of the blood donation process from the donor's perspective*

Marita Parizzi Galli<sup>1</sup>, Isadora Beatriz Koehler<sup>1</sup>, Stephanny Werner de Oliveira<sup>1</sup>, Abgail Russi Nunes<sup>1</sup>, Renata Rodrigues Ferreira de Melo<sup>2</sup>, Karina Henrique Arceno<sup>2</sup>, Edneia Casagrande Bueno<sup>1</sup>, Carlos Henrique Zanella<sup>1</sup>, Luana do Amaral<sup>1</sup>, Alexandre Geraldo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidade do Vale do Itajaí. Itajaí/SC, Brasil.

<sup>2</sup> Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina. Florianópolis/SC, Brasil.

## Correspondência

[alexandregeraldo@univali.br](mailto:alexandregeraldo@univali.br)

## Copyright

Copyright © 2025 Galli, Koehler, Oliveira, Nunes, Melo, Arceno, Bueno, Zanella, Amaral, Geraldo.

## Licença:

Este é um artigo distribuído em Acesso Aberto sob os termos da Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

## Submetido:

21/8/2024

## Aceito:

16/9/2025

## ISSN:

2446-5410

## RESUMO

**Introdução:** A otimização do fluxo das doações de sangue ao longo da do atendimento pode melhorar a experiência do doador durante o ato solidário de doar sangue. A Matriz de Integração Disney<sup>®</sup> é útil para monitorar os padrões de atendimento no processo de análise do desempenho da qualidade. **Objetivo:** Esse estudo teve como objetivo analisar o processo de atendimento de três hemocentros de Santa Catarina, por meio de manifestações escritas dos doadores de sangue, utilizando os quatro elementos do padrão de atendimento Disney<sup>®</sup>. **Métodos:** As manifestações descritivas dos doadores, categorizadas como Satisfação, Sugestão e Reclamação, no período de 2012 a 2019 foram adaptados à matriz de integração do Instituto Disney<sup>®</sup>. Foi realizada a classificação de cada manifestação em segurança, eficiência, cortesia e espetáculo do processo. Manifestações relacionadas ao Cenário e ao Elenco foram excluídas. **Resultados:** Um total de 38.376 manifestações escritas foram obtidas dos 3 Hemocentros. Destas, 10.271 (26,8%) manifestações foram relacionadas ao processo, sendo 53,6% satisfações, 29,2% sugestões e 17,2% reclamações. Reclamações na parte de eficiência do processo foram detectadas em duas unidades, apesar de ser uma porcentagem inferior ao alto índice de satisfação manifestada pelos doadores. O elogio quanto cortesia foi evidenciada nas 3 unidades. Foi detectado que a eficiência do processo é inversamente proporcional à segurança e à cortesia. Nos três hemocentros, a categoria espetáculo do processo foi que a obteve o menor percentual. **Conclusão:** O uso da metodologia foi fundamental para auxiliar na análise das necessidades individuais de cada doador.

**Palavras-chave:** Gestão da Qualidade. Doadores de Sangue. Administração em Saúde.

## ABSTRACT

**Introduction:** Blood donation is essential for maintaining blood transfusion services. Optimizing the donation process can improve donors' experiences throughout the act of donating blood. The Disney<sup>®</sup> Integration Matrix is a useful tool for monitoring service standards and evaluating quality of care. **Objective:** To analyze the service process of three blood centers through blood donors' written feedback using the four elements of the Disney<sup>®</sup> service standard. **Methods:** Donor feedback categorized as Satisfaction, Suggestion, and Complaint between 2012 and 2019 was adapted to the Disney<sup>®</sup> Integration Matrix. Each report was classified according to process safety, efficiency, courtesy, and show. **Results:** A total of 38,376 written reports were obtained from three blood centers. Of these, 10,271 (26.8%) were related to the service process, including 53.6% satisfaction reports, 29.2% suggestions, and 17.2% complaints. Complaints regarding process efficiency were the most frequent, whereas courtesy received the highest number of positive comments across all three centers. Process efficiency was inversely associated with safety and courtesy indicators. Among the four dimensions, the show category presented the lowest percentages in all blood centers. Considerable variation in satisfaction related to process efficiency was observed in 2015. **Conclusion:** The methodology proved useful for identifying strengths and weaknesses in the service process and for supporting the assessment of individual donor needs.

**Keywords:** Quality Management. Blood Donors. Health Administration.

## INTRODUÇÃO

As doações de sangue são importantes para a manutenção dos estoques de hemocomponentes, viabilizando as transfusões sanguíneas, tornando fundamental a participação da população neste processo<sup>1</sup>. Em 2019, no Brasil, foram realizadas mais de 4,5 milhões de doações de sangue, sendo que a região Sul do país foi responsável por 16,6% deste total<sup>2</sup>.

A dedicação dos doadores para auxiliar na manutenção do estoque de nacional de hemocomponentes depende da certeza quanto à segurança dos procedimentos, disponibilidade de tempo e a qualificação do atendimento prestado durante o processo de doação de sangue<sup>3</sup>. Dentre a qualificação do atendimento ao cliente está a agilidade no atendimento e prestação do serviço de acordo com as expectativas do usuário<sup>4</sup>. Um dos indicadores que pode mensurar a qualidade no atendimento dos doadores de sangue é o percentual de doadores de repetição (aqueles que realizam duas ou mais doações em um período de 12 meses)<sup>5</sup>. O baixo percentual desses doadores pode ser devido à desistência dos doadores em retornar ao hemocentro, visto que o processo de doação não é ágil ou então burocrático<sup>6</sup>. Consequentemente, hemocentros podem sofrer com o desabastecimento de hemocomponentes comprometendo diversos procedimentos de saúde, o que torna necessária a busca de medidas que melhorem o nível de satisfação dos doadores, com o intuito de motivar o mesmo a realizar doações periódicas<sup>7</sup>.

A doação de sangue possui processos que incluem o cadastro do doador de sangue, a pré-triagem hematológica, a triagem clínica, a doação de sangue e por fim, o fornecimento de alimento e hidratação do doador<sup>5</sup>. O monitoramento da eficácia e eficiência desses processos pode promover a satisfação dos doadores de sangue<sup>3</sup>. A pesquisa de satisfação de clientes é um sistema de administração de informações que capta a percepção do usuário sobre os serviços de saúde e qualifica a empresa. Os dados sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade do processo de atendimento, pois permitem avaliar a qualidade

do negócio e indica estratégias para as decisões empresariais<sup>8</sup>.

Há inúmeros sistemas de gestão da qualidade que abordam a melhoria do processo de atendimento aos clientes, bem como diversos métodos de coleta e tratamento dos dados. Maraglino et al.<sup>9</sup> descrevem as principais variáveis que influenciam a qualidade percebida por clientes, avaliando por meio de um modelo multinominal probit ordenado, a média do nível de satisfação em relação a diversos indicadores, dentre eles informações, acessibilidade, segurança, limpeza, conforto e características dos profissionais. Ekinci et al.<sup>10</sup> utilizaram a análise fatorial e análise de *cluster*, de acordo com o nível de satisfação em relação a diversos indicadores de qualidade e das variáveis socioeconômicas como a idade, o gênero, o nível de educação e a frequência do uso do serviço.

Outro método de avaliação da satisfação de usuários é a Matriz de Integração Disney<sup>\*</sup>, que é um diagrama elaborado para monitorar os padrões de atendimento por meio de sistemas pré-estabelecidos, auxiliando no processo de análise e da melhoria do atendimento de qualidade. Esta matriz é seccionada em três colunas para os sistemas de atendimento, sendo eles o elenco, que neste caso são os colaboradores, o cenário, o local em que os doadores vão para doar e o processo, que envolve a triagem clínica, a coleta e o pós-coleta. Cada coluna possui quatro componentes que constituem os elementos de segurança, cortesia, espetáculo e eficiência (Quadro 1)<sup>11</sup>.

O processo de doação de sangue é o um fator determinante de sucesso da qualidade do produto ou serviço de doação de sangue<sup>12</sup>. A otimização do fluxo dos convidados (doadores de sangue) ao longo de sua experiência de atendimento (processo de doação de sangue), promove maior eficiência operacional, e promove a redução do tempo de espera em todas as etapas da doação<sup>12</sup>. Neste contexto, o presente estudo teve como objetivo analisar o processo do sistema de atendimento de três hemocentros de Santa Catarina, por meio das manifestações escritas dos doadores de sangue, utilizando os quatro elementos do padrão de atendimento da Matriz de Integração criada pelo Instituto Disney<sup>\*</sup>.

**QUADRO 1.** Matriz de Integração do Instituto Disney<sup>®</sup> para coleta de dados de pesquisa de satisfação escritas

|            | Elenco | Cenário | Processo |
|------------|--------|---------|----------|
| Segurança  |        |         |          |
| Cortesia   |        |         |          |
| Espetáculo |        |         |          |
| Eficiência |        |         |          |

Fonte: Adaptado de Instituto Disney, 2011\*.

## MÉTODOS

### Aspectos éticos

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos (CEP) da Universidade do Vale do Itajaí sob parecer número 5.493.644, bem como do CEP do Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC) sob parecer número 5.521.863.

### Plano Amostral

Foram selecionados 3 Hemocentros da Hemorrede de Santa Catarina compreendidos nas regiões da Grande Florianópolis, Serra Catarinense e Microrregião de Joinville. Os três Hemocentros foram codificados aleatoriamente como HR01, HR02 e HR03.

### Coleta de Informações

Foram obtidas as informações do Relatório do Serviço de Sugestão e Reclamação (SSR) de doadores de sangue dos Hemocentros HR01, HR02 e HR03. O SSR possuía o número absoluto das manifestações descritivas dos doadores já categorizadas como Satisfação (Elogio), Sugestão e Reclamação. Os dados foram extraídos do período de janeiro de 2012 a dezembro de 2019 e adaptados a matriz de integração do Instituto Disney<sup>®</sup><sup>11</sup>.

### Critérios de Exclusão

Foram atribuídos como critérios de exclusão de toda manifestação descritiva aquela que estivesse

relacionada somente ao elenco e/ou cenário dos hemocentros, bem como as manifestações que não puderam ser classificadas como segurança, eficiência, cortesia ou espetáculo do processo. Também foram excluídas do estudo as manifestações qualitativas que não continham nenhuma informação descritiva. A exclusão de manifestações relacionadas exclusivamente ao elenco e ao cenário dos hemocentros objetivou evitar a introdução de variáveis subjetivas que não impactam diretamente a experiência nas etapas da doação de sangue. Essa delimitação assegurou maior rigor metodolódica. O foco nos pilares da Matriz de Integração Disney — segurança, eficiência, cortesia e espetáculo — aplicáveis ao processo de atendimento.

### Categorização na Matriz de Integração Disney<sup>®</sup>

A análise individual da semântica das manifestações escritas dos doadores disponibilizadas no SSR ocorreu através de duplo cego por dois pesquisadores independentes. Estes pesquisadores realizaram a classificação de cada manifestação em segurança, eficiência, cortesia e espetáculo do processo, conforme Matriz de Integração do Instituto Disney<sup>®</sup> (Quadro 1), adaptado para o presente estudo (Quadro 2). A adaptação da Matriz de Integração foi realizada por meio da categorização das informações em Satisfação, Reclamação e Sugestão, considerando que a estrutura original da matriz não contempla essa segmentação. Quando houve discrepância entre os dois pesquisadores, um terceiro pesquisador realizou a análise da semântica e classificação da manifestação.

**QUADRO 2.** Matriz de Integração do Instituto Disney® utilizada na coleta de dados para categorizar as manifestações escritas dos doadores de sangue referente ao processo em cada hemocentro

|            | Segurança | Cortesia | Espetáculo | Eficiência |
|------------|-----------|----------|------------|------------|
| Satisfação |           |          |            |            |
| Sugestão   |           |          |            |            |
| Reclamação |           |          |            |            |
| Processo   |           |          |            |            |

Fonte: Instituto Disney®.

## Análise de dados

Os dados foram tabulados em *software Excel* sendo determinado o número absoluto e percentil dos elementos da matriz de integração de cada hemocentro para elaboração de tabelas e gráficos. Os dados seccionados por ano foram analisados e apresentados em percentuais.

## RESULTADOS

Foi realizada a análise e avaliação de um total de 38.376 manifestações escritas oriundas da pesquisa de satisfação dos três hemocentros. Foram excluídas 23.769 (62%) manifestações, visto que as avaliações estavam classificadas exclusivamente pelo Elenco ou Cenário das instituições avaliadas. Dentre as 14.607 (38%) avaliações restantes dos três hemocentros, 4.336 (29,7%) foram excluídas uma vez que não puderam ser classificadas como segurança, eficiência, cortesia ou espetáculo do processo, permanecendo 10.271 (70,3%) avaliações. Destas 10.271 manifestações redigidas dos hemocentros relacionadas ao processo de doação sangue, foram avaliadas 5.508 (53,6%) satisfações, 2.997 (29,2%) sugestões e 1.766 (17,2%) reclamações.

A Tabela 1 apresenta as informações coletadas do SSR dos três hemocentros. Os dados evidenciam que prevaleceram as manifestações classificadas como satisfação nos 3 hemocentros estudados, uma média de 55,6%, seguido de sugestão e por fim reclamação.

Nos hemocentros HR01e HR02, a cortesia foi apontada com maior frequência nas manifestações de satisfação, enquanto nas manifestações de su-

gestão e reclamação o predomínio foi relacionado à eficiência. Por outro lado, no hemocentro HR03, o predomínio nas manifestações relacionou-se à eficiência, diferente dos hemocentros anteriores.

A Figura 1 apresenta a distribuição do percentual das manifestações quanto ao processo das satisfações, sugestões e reclamações dos doadores de sangue dos hemocentros avaliados entre os anos de 2012 a 2019,. A partir da análise da Figura 2 é possível observar que em geral para os 3 hemocentros a cortesia e a segurança do processo é inversamente proporcional a eficiência do processo.

De modo geral, nos três hemocentros analisados, as manifestações de sugestões e reclamações apresentaram maior incidência relacionadas à eficiência, independentemente do ano. A única exceção ocorreu no HR01, em 2015, quando predominou o registro de sugestões associadas à cortesia. Essas sugestões em especial estavam relacionadas com sugestões da realização de coletas externas. As manifestações de satisfação mostraram diferenças entre os hemocentros quanto a sua subclassificação. Os doadores do HR02 manifestaram satisfação prioritariamente relacionada ao item cortesia, enquanto para os doadores do HR03 prevaleceu a a satisfação com a eficiência. Para os doadores do HR01 houve maior variabilidade ao longo do período analisado, mas também prevalecendo os itens cortesia e eficiência.

## DISCUSSÃO

A satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) para os serviços de urgência hospitalar na rede pública do estado de Sergipe foi de apenas

**TABELA 1.** Número absoluto e percentual de manifestações escritas dos doadores de sangue e suas categorias separadas nos hemocentros HR01, HR02 e HR03

| PROCESSO           |           |      |          |      |            |     |            |      |          |     |
|--------------------|-----------|------|----------|------|------------|-----|------------|------|----------|-----|
| HR01               |           |      |          |      |            |     |            |      |          |     |
|                    | Segurança |      | Cortesia |      | Espetáculo |     | Eficiência |      | TOTAL    |     |
|                    | Absoluto  | %    | Absoluto | %    | Absoluto   | %   | Absoluto   | %    | Absoluto | %   |
| Satisfação (66%)   | 327       | 19,2 | 858      | 50,2 | 3          | 0,2 | 519        | 30,4 | 1707     | 100 |
| Sugestão (19,3%)   | 45        | 9    | 147      | 29,4 | 4          | 0,8 | 304        | 60,8 | 500      | 100 |
| Reclamação (14,7%) | 37        | 9,7  | 45       | 12   | 3          | 0,8 | 294        | 77,5 | 379      | 100 |
| HR02               |           |      |          |      |            |     |            |      |          |     |
|                    | Segurança |      | Cortesia |      | Espetáculo |     | Eficiência |      | TOTAL    |     |
|                    | Absoluto  | %    | Absoluto | %    | Absoluto   | %   | Absoluto   | %    | Absoluto | %   |
| Satisfação (43,3%) | 299       | 16,1 | 873      | 46,7 | 100        | 2   | 657        | 35,2 | 1829     | 100 |
| Sugestão (37,4%)   | 144       | 9    | 405      | 25   | 100        | 0,5 | 1058       | 65,5 | 1707     | 100 |
| Reclamação (19,4%) | 299       | 35,6 | 97       | 11,6 | 100        | 0   | 443        | 52,8 | 939      | 100 |
| HR03               |           |      |          |      |            |     |            |      |          |     |
|                    | Segurança |      | Cortesia |      | Espetáculo |     | Eficiência |      | TOTAL    |     |
|                    | Absoluto  | %    | Absoluto | %    | Absoluto   | %   | Absoluto   | %    | Absoluto | %   |
| Satisfação (57,5%) | 313       | 16,2 | 701      | 36,3 | 100        | 0,2 | 915        | 47,3 | 2029     | 100 |
| Sugestão (26,2%)   | 79        | 9    | 249      | 28,2 | 100        | 0,6 | 549        | 62,2 | 977      | 100 |
| Reclamação (16,3%) | 110       | 20   | 46       | 8,4  | 100        | 0,2 | 391        | 71,4 | 647      | 100 |

Legenda: HR01 – Hemocentro 01; HR 02 Hemocentro 02; HR03 – Hemocentro 03. Fonte: Os autores.

40,7%<sup>13</sup>. Por outro lado, a avaliação nas unidades de internação e na UTI de um hospital regional em Maringá (PR), alcançou a meta de satisfação plena de >80%, chegando a 90,8% de satisfação nos serviços, atendimento, tratamento e estruturas da instituição<sup>12</sup>. Cabe destacar que no estudo aqui apresentado, o índice de satisfação de 53,6% incluiu somente as manifestações descritas, não sendo incluídos dados qualitativos da satisfação

dos doadores de sangue. A análise da totalidade das manifestações de satisfação do SSR revelou um índice superior a 90%, considerando tanto os dados qualitativos (não utilizados neste estudo) quanto os descritivos observados durante a extração. Esse resultado evidencia a excelência no atendimento e nos processos das instituições avaliadas. Ressalta-se que a análise semântica das manifestações escritas permitiu identificar, com maior riqueza de deta-

**FIGURA 1.** Percentual das manifestações escritas referentes ao processo das satisfações, sugestões e reclamações dos doadores de sangue dos hemocentros HR01, HR02 e HR03, de 2012 a 2019, por meio da matriz de integração do Instituto Disney®



Fonte: Relatório dos resultados do Serviço de Sugestão e Reclamação de doadores de sangue da Hemorrede de Santa Catarina.

lhes, os pontos de satisfação, sugestões e oportunidades de melhoria em cada etapa do processo de doação de sangue. PReOs doadores de sangue dos três hemocentros realizaram manifestações prioritariamente relacionadas à satisfação envolvendo os itens cortesia e eficiência, seguido de manifestações sobre sugestão e por último sobre reclamação. A satisfação com o serviço prestado é imprescindível no processo de fidelização dos doadores, para que se sintam seguros e à vontade durante e após a doação<sup>12</sup>. Um estudo no hemocentro do Rio Grande do Sul concluiu que a forma mais eficiente de entender o conceito de satisfação é considerar as expectativas

e percepções que os doadores possuem dos serviços prestados, permitindo assim a melhora no atendimento prestado ao doador<sup>14</sup>.

Deve-se considerar que estas reclamações quanto eficiência do processo podem prejudicar o estoque de hemocomponentes nos hemocentros, contudo isso não foi avaliado no presente estudo. Chaves *et al.*<sup>7</sup> demonstraram que o aumento do número de doadores de sangue se deu pela redução no tempo de atendimento, de 60 minutos para 45 minutos, o que impactou diretamente na maior satisfação e captação de doadores. O ato de espera afeta o comportamento do cliente e, um consumidor descon-

tente com a demora, pode desistir do atendimento<sup>15</sup>. Apesar da doação de sangue ser voluntária e não remunerada, um tempo de atendimento maior pode ter sido uma das causas dos percentuais de reclamações na eficiência do processo. Um estudo relatou que 6,45% dos pacientes não estavam satisfeitos com o tempo de atendimento em um hospital do Sul do Maranhão<sup>12</sup>. Contudo, cabe aqui ressaltar que no estudo aqui apresentado o tempo de atendimento não foi avaliado, mas queixas pontuais sobre demora no atendimento foram detectadas nos relatos descritivos dos doadores de sangue.

A avaliação da semântica descritiva das manifestações relacionadas com a cortesia do processo permitiu detectar solicitações de benefícios por parte dos doadores de sangue, como por exemplo o fornecimento de transporte gratuito ou o fornecimento de brindes. Vale ressaltar que benefícios diretos ou indiretos não podem ser atribuídos ao processo de doação de sangue, visto que a legislação brasileira não permite concessão de benefícios<sup>16,17</sup>. Destaca-se ainda que ocorreram reclamações e sugestões classificadas em cortesia do processo e que estavam atribuídas às solicitações de opções alimentares vegetarianas, sem lactose e/ou sem glúten. Essas reclamações e sugestões de cortesia do processo tendem a aumentar caso não sejam adequadas ao que foi sugerido. Um levantamento realizado pelo Ibope em 2018 evidenciou que 63% dos brasileiros querem reduzir o consumo de carnes e que 14% se consideram vegetarianos, sendo que o percentual de adeptos ao veganismo era de 8% em 2012<sup>18</sup>.

No HR02, quando ocorre o aumento da satisfação na categoria da eficiência do processo, diminui o reconhecimento da satisfação do processo de segurança. Segundo Silva<sup>19</sup> a atenção com a segurança não deve ser subestimada, portanto a lavagem de mãos e uso de equipamento de proteção individual (EPI), assim como o controle de ambiente (como descarte e esterilidade adequada dos materiais) e acomodação do paciente se tornam imprescindíveis para a proteção dos envolvidos no processo. Algumas manifestações negativas quanto a segurança ocorreu devido à definição de que homens que tinham ou tiveram relações sexuais com indivíduo do mesmo sexo até um ano antes da doação deveriam

ser impedidos de doar sangue<sup>20</sup>. Esta resolução foi inconstitucionalizada pelo Supremo Tribunal Federal em 2020, mas o presente estudo abordou os anos de 2012 até 2019, quando ainda estava vigente<sup>21</sup>.

Nos três hemocentros analisados, as manifestações dos doadores na categoria 'espetáculo' apresentaram os menores percentuais em comparação às demais categorias. Destaca-se, contudo, o hemocentro HR02, em que as manifestações de satisfação nessa categoria tiveram maior representatividade. O que define esta categoria são os lembretes aos doadores, sendo eles e-mails ou cartas para retorno ao hemocentro, cartões de aniversário e até mesmo painéis de homenagem aos doadores de repetição. Segundo Crescitelli et. al.<sup>22</sup> as principais ferramentas de marketing de relacionamento incluem realizar uma premiação para seus melhores clientes, entregar brindes e lembrar de seu aniversário. Ao lembrar de um aniversário, a empresa cria um vínculo com o cliente, o que dá a sensação de respeito e interesse a ele. A construção do relacionamento com um cliente requer uma forma de fidelização, sendo necessário, para isso, três aspectos: acréscimo de benefícios financeiros (que não se enquadra na doação de sangue), benefícios sociais (a empresa cria vínculos com seus clientes) e acréscimos estruturais, como adições de cadeiras de doação<sup>23</sup>.

A aplicação da metodologia Instituto Disney® neste estudo foi viabilizada pela natureza da ferramenta utilizada pelos hemocentros, que permite aos doadores de sangue expressarem livremente suas percepções por meio de descrições textuais. Essa característica é essencial para a abordagem da guestologia, pois possibilita uma análise semântica aprofundada das manifestações, permitindo identificar nuances de satisfação, sugestões e elogios ao longo do processo de doação. Diferentemente de metodologias tradicionais como SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) ou *Net Promoter Score* (NPS), que se baseiam em respostas estruturadas e quantitativas<sup>24,25</sup>. A Matriz de Integração Disney® requer dados qualitativos ricos em conteúdo emocional e narrativo, os quais são fundamentais para compreender a experiência do cliente em sua totalidade. Os resultados obtidos evidenciam a relevância da aplicação da guestologia em ambientes de saúde,

ao revelar, por meio das narrativas dos doadores, percepções detalhadas sobre cada etapa do atendimento. Dessa forma, a adoção da Matriz de Integração Disney® permite que as instituições identifiquem com precisão seus pontos fortes e fragilidades, promovendo ações de melhoria contínua voltadas à excelência na experiência do cliente..

## CONCLUSÃO

Os três hemocentros avaliados demonstraram resultados de satisfação, principalmente quanto à eficiência e cortesia do processo apresentados nas manifestações descritivas. Apesar de apresentarem um percentual reduzido de sugestões e reclamações, os resultados apontam para constantes necessidades de melhorias para superar as expectativas dos clientes. As manifestações negativas quanto à eficiência e cortesia podem estar relacionadas ao tempo de espera e insatisfação quanto às mudanças de hábitos alimentares da sociedade, assim como pelo pedido de coletas externas que não eram necessárias no momento. Foi observada grande oscilação das manifestações no ano de 2015 na satisfação quanto a eficiência do processo, (principalmente no HR01), contudo não há dados extraídos para esse estudo que justifiquem essas oscilações acentuadas desse ano.

A utilização da matriz de integração permitiu analisar minuciosamente os desejos, necessidades e aflições dos doadores de sangue. A ferramenta utilizada pela instituição permite a aplicação desta metodologia.

## REFERÊNCIAS

- World Health Organization. Towards 100% Voluntary Blood Donation: A Global Framework for Action. Geneva: WHO; 2010.
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). 8º Boletim Anual de Produção Hemoterápica. Brasília: ANVISA; 2021.
- Borges VL, Martinez EZ, Bendini MH, Costa MAGE, Ferreira SCL. Avaliação da fidedignidade de um instrumento voltado à satisfação do doador de sangue. *Rev Bras Epidemiol*. 2005;8(2):177-86.
- Cohen RI. Lean methodology in health care. *Chest*. 2018;154(6):1448-1454.
- Brasil. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017. Brasília: Ministério da Saúde; 2017.
- Kim DU. The quest for quality blood banking program in the new millennium the American way. *Int J Hematol*. 2002;76(2):258-262.
- Chaves ES, Araújo JS, Silva LC, Souza ND, Andrade PS. Redução do tempo de atendimento ao doador no processo de doação de sangue da Fundação Hemoam [Especialização]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2018.
- Meira SRC, Oliveira ASB, Santos CO. A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. *Braz J Bus*. 2021;3(1):1021-1033.
- Maraglino V, Dell'Olio L, Borri D, Portilla AI. Methodology for a study of the perceived quality of public transport in Santander. *Procedia Soc Behav Sci*. 2014;160:499-508.
- Ekinci Y, Uray N, Ülengin F, Duran C. A segmentation based analysis for measuring customer satisfaction in maritime transportation. *Transport*. 2018;33(1):104-118.
- Instituto Disney. O jeito Disney de encantar os clientes. São Paulo: Instituto Disney; 2011.
- Silva TR, Junior GZ, Ferreira MRMN, Rosseto HC. Fidelização de doadores de sangue: avaliação da satisfação e percepção dos usuários com o serviço em um hemocentro regional. *Rev Multidiscip Saúde*. 2021;2(3):54.
- Ricardo MRS, Brito A, Faro A. Satisfaction of users with hospital care in Aracaju/SE. *Clín Cult*. 2016;17(1):44-52.
- Schnorr MR, Rodrigues HV, Spolaor A, Coelho CTS, Levay A. Gestão da qualidade de um hemocentro: a ferramenta da pesquisa de satisfação do usuário. In: 6º Congresso Internacional em Saúde; 2019; Rio Grande do Sul. [s.l.]: [s.n.]; 2019. p. 1-2.
- Rinaldi JGS, Morabito R, Tachibana VM. A importância da rapidez de atendimento em supermercados: um estudo de caso. *Gest Prod*. 2009;16(1):1-14.
- Brasil. Ministério da Saúde. Manual de orientações para promoção da doação voluntária de sangue. Brasília: Editora MS; 2015.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada e Temática. Coordenação Geral de Sangue e Hemoderivados. Nota Técnica nº 35/2019-CGSH/DAET/SAES/MS. Brasília: Ministério da Saúde; 2019.
- Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE). Pesquisa de opinião pública sobre vegetarianismo. São Paulo: IBOPE; 2018.
- Teixeira P, Valle S. Biossegurança: uma abordagem multidisciplinar. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2010.
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Resolução da Diretoria Colegiada — RDC nº 34, de 11 de junho de 2014. Dispõe sobre as Boas Práticas no Ciclo do Sangue. Brasília: ANVISA; 2014.

21. Brasil. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 5543/DF. Relator: Min. Edson Fachin. Julgamento: 11 maio 2020. Publicação: 26 ago 2020.
22. Crescitelli E, Guimarães CT, Milani GNF. Marketing de relacionamento aplicado ao varejo: uma proposta de programa de fidelização. *Rev Adm UNIMEP*. 2006;4(1):17-37.
23. Santos JP, Santos HO, Bezerra VHB, Moreira VF, Azevedo IA. Análise das estratégias de marketing de relacionamento: um estudo de caso em um mercadinho de bairro. Resende: Associação Educacional Dom Bosco; 2020.
24. Silva ASP, Silva STF, Valotta LA. Emprego do Net Promoter Score (NPS) para avaliação da rede de atenção à saúde: uma revisão de escopo. *Destarte*. 2025;14(1):43-62.
25. Pereira IS, Martins MNRP, Almeida TMG, Araujo LM, Pereira MS, Soares JGC, et al. Matriz SWOT e sua aplicabilidade na Estratégia Saúde da Família de Malvinas — Belém/PA. *Cad Pedagógico*. 2025;22(10):1-10.

## DECLARAÇÕES

### Contribuição dos autores

Conceitualização: MPG, IBK, SWO, ARN, AG. Investigação: MPG, AG. Metodologia: MPG, IBK, SWO, ARN, AG. Coleta de dados: SWO, ARN. Processamento e análise dos dados: MPG, IBK, SWO, ARN, AG. Redação – versão original: MPG, IBK, RRF, KHA, ECB, AG. Revisão e edição: MPG, IBK, RRF, KHA, ECB, CHZ, LA, AG. Aprovação da versão final: MPG, IBK, SWO, ARN, RRF, KHA, ECB, CHZ, LA, AG.

### Financiamento

O estudo contou com financiamento próprio.

### Conflito de interesse

Os autores declaram não haver conflitos de interesse.

### Aprovação no comitê de ética

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos (CEP) da Universidade do Vale do Itajaí sob parecer número 5.493.644, bem como do CEP do Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC) sob parecer número 5.521.863.

### Disponibilidade de dados de pesquisa e outros materiais

Dados de pesquisa e outros materiais podem ser obtidos por meio de contato com os autores.

### Editores responsáveis

Carolina Fiorin Anhoque, Antonio Germane Alves Pinto.

### Endereço para correspondência

Universidade do Vale do Itajaí, Rua Uruguai, 458, Centro, Itajaí/SC, Brasil, CEP: 88302-901.