

Estratégias para a captação de doadores de sangue difundidas na literatura

Estrategias para atraer a los donantes de sangre generalizado en la literatura

Strategies for Attracting blood donors broadcast in literature

Elaine Cristina da Silva Lopes¹

Carolina Cristina Pereira Guedes²

Beatriz Gerbassi Costa Aguiar³

¹Enfermeira. Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica nos moldes de Residência.
E-mail: nanerjhse@ibest.com.br

²Mestre em Enfermagem. Programa de Pós-Graduação, Mestrado em Enfermagem da UNIRIO. Pesquisadora Acadêmica do CBA. Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: ccpguedes@gmail.com.

²Doutora em Enfermagem. Programa de Pós-Graduação, Mestrado em Enfermagem da UNIRIO. Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: residenfermagem@unirio.br

RESUMO: Trata-se de uma revisão bibliográfica cujos objetivos foram identificar e discutir as estratégias utilizadas no processo de captação de doadores voluntários de sangue, identificadas na literatura, perante as recomendações do Ministério da Saúde no Brasil. Foi realizada a partir de produções científicas do período de 2000 a 2011, disponíveis por completo para leitura digital, e em português, publicadas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Foram encontrados 298 artigos, destes somente 13 apresentavam estratégias de captação de doadores, que foram identificadas e classificadas como as sociais e as institucionais. As estratégias institucionais divulgadas na literatura apresentavam medidas e ações que faziam parte do processo de trabalho dos profissionais. Já as estratégias sociais representavam as ações direcionadas a medidas educativas de orientação, a fim de socializar informações e sensibilizar a população. Apontavam que para efetividade, era preciso conhecer os motivos que impediam a doação, como o medo da agulha, dos resultados sorológicos, e de contaminação. Os resultados deste estudo apontam que estratégias divulgadas na literatura sincronizam com as medidas apontadas no Manual do Ministério da Saúde,

mas na maioria dos estudos encontrados não se verifica as reais adversidades ou facilidades encontradas pelas instituições. Considera-se fundamental uma ação conjunta entre as unidades de hemoterapia, a gestão pública de saúde e a comunidade para auxiliar na implementação de estratégias contínuas e direcionadas a potenciais doadores e divulgação dos seus processos e resultados.

Palavras-chaves: doadores de sangue, hemoterapia, estratégias.

RESUMEN: Revisión de la literatura que tenía como objetivo identificar y analizar las estrategias utilizadas en el proceso de levantar los donantes de sangre voluntarios identificados en la literatura, antes de que las recomendaciones del Ministerio de Salud de Brasil. Se llevó a cabo de las producciones científicas del período 2000 a 2011, disponible totalmente a la lectura digital, y portugués, publicados en la Biblioteca Virtual en Salud (BVS). Encontrados 298 artículos, de los cuales sólo 13 tenían estrategias de reclutamiento de donantes que fueron identificados y clasificados como sociales e institucionales. Estrategias institucionales reportados en los que se presentan las medidas y acciones literatura que fueron parte del proceso de los profesionales que trabajan. Ya estrategias sociales representadas las medidas educativas pendientes dirigidas a la orientación, a fin de socializar la información y crear conciencia. De punta a que la eficacia era necesario conocer las razones que impidieron la donación, como el miedo a la aguja, los resultados serológicos, y la contaminación. Los resultados de este estudio indican que las estrategias reportados en la literatura de sincronización con las medidas descritas en el Manual del Ministerio de Salud, pero en la mayoría de los estudios encontraron que nadie ve las dificultades reales encontradas por las instituciones o centros para llevar a cabo las estrategias. Es esencial la acción conjunta entre las unidades hemoterapicas, la gestión y la comunidad de salud pública para ayudar a la aplicación de estrategias dirigidas a los donantes y la divulgación de sus procesos y resultados continuos y potenciales.

Palabras clave: donantes de sangre, la medicina transfusional, estrategias.

ABSTRACT: Bibliographic revision were to identify and discuss the strategies used in the process of raising voluntary blood donors identified in the literature, face the recommendations of the Ministry of Health in Brazil. Research of the type literature on

the strategies used in the process of raising voluntary blood donors. It was conducted from scientific productions of the period from 2000 to 2011, available in full to digital reading, and Portuguese, published in the Virtual Health Library (VHL). We found 298 articles, of these only 13 had blood donor recruitment strategies that were identified and classified as social and institutional. The institutional strategies reported in the literature, measures and actions that were part of the process of working professionals. The literature addressed the importance of improving care in hospitals as a fundraising strategy and showed that the donor was positively related to intention to return for future donation. Have social strategies represented actions aimed at training the orientation information in order to socialize and sensitize the population, activities related to the process of health services and social lifecycle. Pointed to that effectiveness was necessary to know the reasons that prevented the donation, as fear of the needle, the serological results, and contamination. The results show that strategies reported in the literature sync with the measures outlined in the Manual of the Ministry of Health, but in most studies found no real checks the adversities faced by institutions or facilities to carry out strategies. It is essential joint action between units hemoterapicas, management and public health community to assist in the implementation of strategies and continuous targeted to potential donors and disclosure of its processes and outcomes.

Keywords: blood donors, transfusion medicine, strategies.

INTRODUÇÃO

No Brasil a doação de sangue é um ato voluntário, não sendo admitido qualquer tipo de remuneração para o indivíduo que se dispõe a doar. A doação altruísta é a fonte de abastecimento das unidades de hemoterapias. Por este fato, o maior desafio enfrentado pelas instituições de saúde, portanto, é assegurar uma captação e distribuição de sangue segura e de forma sustentável, por meio da captação e da fidelização de doadores de sangue voluntários.

A doação de sangue é um problema de interesse mundial, pois não há uma substância que possa, em sua totalidade, substituir o tecido sanguíneo (RODRIGUES; REIBNITZ, 2011). A prática da doação tem sido acompanhada de mitos, preconceitos e tabus. É preciso desmistificar os preconceitos em relação a esse tema para, então, mudar essa cultura. Uma das formas seria a possibilidade da promoção social de conscientização e sensibilização dos jovens para a doação de sangue como ato de cidadania, solidariedade e preservação da vida humana.

O percentual da população brasileira envolvida atualmente com essa mobilização é de 1,9% segundo os dados do Ministério da Saúde em 2011. A nova campanha de incentivo à doação de sangue lançada em junho de 2011 pelo Ministério da Saúde tinha como meta atingir 4 milhões de voluntários até 2012, o que representava 2,1% da população brasileira. Esse era o nível recomendado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) para que se possa contar com estoques regulares de sangue. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2011).

Outra meta era conquistar voluntários regulares, pessoas que doam duas vezes ou mais no período de um ano, pois de acordo com dados da Coordenação-Geral de Sangue e Hemoderivados do Ministério da Saúde, dentre os doadores dos últimos cinco anos, ou seja, entre 2005 a 2010, apenas 40% o fez duas vezes ao ano. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2011).

Este meta traçada pelo Ministério da Saúde no Brasil nos refere que a conquista do doador deve ser constante no processo de captação, sendo então necessário que em todas as instituições hospitalares haja um trabalho de captação de doadores, promovidas principalmente pelo setor de hemoterapia, a fim de alcançar a manutenção do estoque dos bancos de sangue. Evitando, assim, o cancelamento de cirurgias programadas e de urgência.

A doação de sangue não é uma ação que faz parte da vida da maioria da população, por isso, é fundamental o planejamento, o desenvolvimento, a avaliação de

estratégias de captação e a sua socialização. A utilização de estratégias consistentes tem o intuito de tornar a doação de sangue parte de hábitos e valores da população (RODRIGUES, REIBNITZ; 2011). Destaca-se que a qualidade do cuidado ao paciente depende também de estratégias de gestão focadas na manutenção destes estoques fundamentais a processos críticos de assistir um indivíduo que necessita de transfusão de elementos sanguíneos.

Segundo o Ministério da Saúde (2001), estratégia é definida como a arte de aplicar os meios disponíveis e explorar as condições favoráveis para o alcance de objetivos específicos. O objetivo das estratégias de captação de doadores é incentivar pessoas a mudarem seus padrões de comportamento em relação à doação de sangue. Visando, no caso da captação de doadores, reforçar atitudes positivas em torno da doação, assim como, a promoção de mudanças de atitudes e comportamentos negativos.

De acordo com dados do Ministério da Saúde as principais causas que motivam a não adesão do brasileiro ao processo de doação, dá-se pela falta de informação sobre a importância e a necessidade de se doar, a falta de motivação, a ausência de cultura para uma doação regular, além de alguns mitos que envolvem o processo.

No intuito de enfrentar esta barreira o Ministério da Saúde elaborou um manual de captação em 2001 para difusão de práticas a serem incentivadas e aplicadas nos centros brasileiros. Neste manual, reafirma-se que o ato de doar sangue é uma prática que ainda enfrenta preconceitos e superstições criadas pela falta de informação. Isso significa que a maior parte das pessoas precisa ser despertada para a ação de doar sangue, com a consciência de que podem salvar vidas, sem prejuízo para a sua própria saúde. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001).

Assim, a pesquisa tem como objetivo identificar e discutir as estratégias utilizadas no processo de captação de doadores voluntários de sangue, identificadas na literatura, perante as recomendações do Ministério da Saúde no Brasil.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica desenvolvida a partir da seleção de produções científicas nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) no período de 2000 a 2011. Foi delimitado como critérios de inclusão as produções com descritores: captação de doadores de sangue, banco de sangue e doadores de sangue. E ainda, aquelas disponíveis por completo para leitura digital.

Em 2000, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) publicou a resolução nº 73 de 3 de agosto de 2000 que dispõe sobre o Programa Nacional de Sangue e Hemoderivados, onde considera a necessidade de estimular a doação voluntária e constante de sangue, e dentre outros objetivos, estimular a adoção da prática da doação de sangue, suscitando a participação da comunidade. E ainda, evitar a especulação na obtenção, coleta e distribuição de sangue, reorientando-a para sua legítima finalidade social. Por este motivo a data de busca das publicações fixou-se em 2000 em diante.

Foram encontrados 298 artigos que atendiam ao critério de seleção. No entanto, a partir da leitura exploratória dos resumos dos estudos, foi identificado que somente 13 artigos abordavam as estratégias para captação de doadores de sangue. Assim, por meio da leitura analítica e interpretativa destes 13 artigos, as estratégias foram identificadas e classificadas por temáticas comuns. Onde foram identificados dois grupos de estratégias, as sociais e as institucionais.

As estratégias encontradas foram classificadas como institucionais por apresentarem medidas e ações desenvolvidas no interior do estabelecimento de saúde. E as estratégias sociais foram assim classificadas porque representavam ações direcionadas a medidas educativas de orientação com o intuito de socializar informações e sensibilizar a população.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Entre os 13 artigos encontrados, identificou-se que a literatura científica aponta estratégias de captação de doadores de sangue envolvendo ações fundamentais de orientação, socialização da informação do processo de doação, acolhimento e apoio. Como também, outras medidas, que visam à satisfação do doador e a captação de novos doadores a partir da informação clara, motivacional e que promovam a conscientização da relevância social de ser um doador.

Segundo o Ministério da Saúde (2001), doadores satisfeitos aumentam as chances de se tornarem doadores de repetição. Como também, multiplicadores de confiabilidade, segurança, bem-estar com o processo de doação de sangue. Dos 13 artigos encontrados, 6 discutiram as estratégias sociais, outros 6 abordavam as estratégias institucionais, e somente 1 refletia em seu contexto, sobre ambas estratégias.

Estratégias Sociais

Ao refletir sobre possíveis medidas sociais as instituições de saúde devem compreender os motivos pelos quais as pessoas doam ou não sangue. Pois a doação é uma atitude que demanda iniciativa própria. A partir do conhecimento dos motivos que impedem a doação como o medo da agulha, dos resultados sorológicos, de contaminação, é possível melhorar as campanhas de doação (PEREIRA, 2009; ZAGO, 2010).

Zago (2010), também constatou em seu estudo que mais de dois terços dos entrevistados relatou ter visto ou ouvido muitas campanhas sobre doação de sangue. Estas campanhas, no entanto, não pareciam influenciar de modo positivo o ato de doar sangue. Suscitando, então, a necessidade de melhorias nas campanhas de doação de sangue para que efetivamente motivassem as pessoas.

Importante considerar que o ato de motivar é uma ação que pode ter como consequência a determinação do tipo de conduta de alguém, somente se houver exposição de fatores que levem a pessoa a se motivar. Estes fatores podem ser motivos ou causas, de ordem fisiológica, intelectual ou afetiva, que determinam certo tipo de atitude individual. Sendo assim, a motivação está intimamente ligada, aos motivos que levam uma pessoa a algum estado ou atividade proativa.

Bastos (2001), detectou em seu estudo os motivos que levam pessoas ao ato de doar sangue com o intuito de traçar novas estratégias de captação de doadores. Assim, foi constatado que o ato de doar sangue, está na grande maioria, relacionado à motivação intrínseca do indivíduo constituída por três características.

A primeira, são as motivações geradas pelo dever cristão tendo como motivos o ato de amor ao próximo e de ajudar a quem precisa. A segunda são aquelas vinculadas ao fator propaganda, que se reflete quando os indivíduos consideram o ato de doar sangue como ação de salvar vidas. Isso ocorre devido ao fato da maioria das propagandas sensibilizarem indivíduos a serem super-heróis. A terceira característica motivacional enfatiza o bem-estar pessoal onde os sujeitos relatam doar por ser bom para saúde e melhorar a circulação, por exemplo.

Bastos (2001), afirma que o ato de doar sangue poucas vezes foi vinculado à satisfação coletiva, também referenciada como motivação pública. Esta motivação pública está relacionada a atos de cidadania, ações influenciadas pela consciência social, exercício de cidadania e dever do cidadão. Esta pesquisa mostrou oposição ao paradigma, de que a doação de repetição é vinculada à consciência social como consta

nas literaturas. Pois, observou-se que o doador de repetição executa esse ato com interesses intrínsecos.

Já Cunha (2008), constatou em sua pesquisa, que ao abordar possíveis candidatos a doação, o captador deve utilizar argumentos positivos, vinculados ao senso de dever moral, pois esta abordagem mostra-se como a mais promissora em estratégias de comunicação em massa, com o objetivo de maximizar o número de doadores regulares de sangue.

Rodrigues (2011), discutindo sobre as estratégias sociais de captação de doadores de sangue relata que há duas categorias a serem consideradas nesta classificação: a campanha e as estratégias de cunho educativo. O autor aponta que as campanhas são estratégias que contribuem para a conquista de doadores, porém, apresentam efeitos positivos logo após a sua realização. E as estratégias de cunho educativo proporcionam resultados mais efetivos para a doação de sangue, podendo apresentar efeitos a curto, médio e longo prazo.

As campanhas são estratégias pontuais que ocorrem por um determinado tempo e por alguma razão específica podem ser nacionais veiculadas pela televisão e pelo rádio. Neste sentido, o Ministério da Saúde (2001) orienta que a utilização desta estratégia deve ocorrer no caso de captação emergencial. Isto é, a campanha é uma estratégia utilizada em caso de estoque de sangue e hemocomponentes em níveis críticos, ocorrência de acidente de grande porte, catástrofes, ou qualquer situação em que houver um gasto de sangue e hemocomponentes bastante acima do normal. O apelo por doadores de sangue, se veiculado com frequência, através dos meios de comunicação, pode banalizar a mensagem que, nesse caso, passa a não ser ouvida como uma necessidade real e imediata.

Também abordando sobre as estratégias socioeducativas, Rodrigues (2011) discute sobre a importância em realizar um trabalho que conscientize e sensibilize os jovens para a doação de sangue como ato de cidadania, solidariedade e preservação da vida humana. Afirma que a conquista e fidelização desses doadores se dão por meio da socialização de informação importante a respeito da transfusão. Indica que medidas como palestras sobre doação e desdobramentos pedagógicos como produções textuais, trabalhos artísticos, gincanas com o envolvimento da comunidade escolar, e visita de alunos as unidades de hemoterapia, são fundamentais para o processo de captação e a aproximação da sociedade com a importância da doação para o sistema de saúde e seus usuários.

Neste traçado, o Ministério da Saúde (2001) afirma que estratégias de cunho educativo são mais efetivas, apresentam efeitos a curto, médio e longo prazo, pode ser usado vídeos educativos sobre a necessidade de doação de sangue, educação direcionada com conhecimentos científicos devendo ter início na formação de hábito do jovem, focando a doação como um ato responsável de maturidade e de participação social, desenvolvimento de programas com crianças, objetivando que elas sejam educadas e sensibilizadas a doação no futuro.

Por meio da informação, educação em saúde e conscientização, e considerando a educação como um valioso instrumento de transformação social, busca-se tornar o jovem, um doador de sangue, consciente da importância do doar, desde sua infância. Para isso o Manual do Ministério da Saúde (2001) estimula a criação do programa doador do futuro que consiste em preparar crianças e jovens para uma doação de sangue consciente e responsável, através de atividades educativas desenvolvidas junto a escolas públicas e privadas. Este programa tem como objetivo repassar informações corretas e coerentes, e promover a reflexão sobre o processo, além da importância da doação de sangue.

As ações e atividades desenvolvidas no programa doador do futuro são iniciadas a partir de visita de jovens e professores a uma unidade de hemoterapia (UH), bem como a disseminação de palestras em escolas e ou na UH dirigidas especificamente aos jovens. Além da promoção da participação em feiras de saúde ou de ciência, com atividades lúdicas e concursos de frases, cartazes ou poesias.

Caram (2010), em seu estudo sobre estratégias de captação de doadores, relaciona que a pesquisa de fatores correspondentes à decisão de doar sangue, bem como sobre as características sócio-demográficas dos doadores e/ou relacionadas à aptidão clínica dos mesmos, é de fundamental importância para o planejamento de campanhas contínuas e direcionadas para a captação dos doadores e sua fidelização. Pois, permite um melhor entendimento da dinâmica dos eventos relacionados à saúde, auxiliando na elaboração de políticas e programas de saúde.

Uma ação conjunta entre as unidades de hemoterapia, secretaria municipal e estadual de saúde auxiliaria a implementação de campanhas contínuas e direcionadas a potenciais doadores. Caram (2010), sugere que essas ações sejam implementadas, por exemplo, através das equipes do Programa Saúde da Família (PSF). Considera-se que a estrutura do PSF já se encontra consolidada e que estas equipes contam com médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem e agentes comunitários, podendo, todos estes,

sensibilizar, informar sobre a importância da doação de sangue, esclarecer dúvidas e mitos, e incentivar a fidelização.

Neste sentido, Rodrigues (2011) reforça que estudos que detectam através de uma estratégia atitudes em relação à doação de sangue e que podem guiar ações para captação de doadores voluntários assim como pesquisas que investigam o que impedem a doação, visam contribuir com o Programa Nacional de Doação de Sangue (PNDVS) e sensibilizar as instituições para aprimorar a captação de doadores e tornar o doador de repetição.

Quanto mais pesquisas sobre motivação e experiência dos doadores voluntários são feitas, mais entende-se como motivá-los a realizar novas doações. O trabalho de captação consiste em um conjunto de ações planejadas com a finalidade de assegurar doadores de sangue com perfil adequado. Este deve ser permanente a fim de despertar e sensibilizar a sociedade para ser co-responsável na manutenção do estoque regular, e conquistar doadores de primeira vez e esporádicos para se tornarem habituais.

Contudo, o Manual do Ministério da Saúde (2001) afirma e assinala que as estratégias utilizadas na captação de doadores variam de acordo com o tipo de contato: Contato direto presencial: abordagem em diálogos informais, (“bate-papos”), entrevistas individuais, reuniões e palestras. O captador aborda possíveis candidatos a doação, doadores, familiares de pacientes, entre outros.

Já o contato indireto é feito por abordagem personalizada dirigida a determinado pessoa através de mala direta (via correio ou pela internet) e por telefone. Além disso, há a abordagem não personalizada que se desenvolve na direção da informação a determinados grupos ou a toda a comunidade, por exemplo em vídeo de sala de espera, transmissão pelo rádio, televisão, *outdoor*, faixas, cartazes, folhetos, até carros de som. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001).

No panorama mundial, as dificuldades para a obtenção regular e de boa qualidade de sangue causa preocupação. Contribuem para esse quadro o fato de as principais formas de doação de sangue às instituições hematológicas serem do tipo reposicional em detrimento àquela voluntária e regular. A obtenção regular e de boa qualidade de sangue apresenta-se totalmente distante da situação ideal, caracterizada por uma doação espontânea e regular, de ambos os sexos, todas as classes sociais, todos os níveis educacionais, e doadores aptos.

Por isso estratégias de cunho sócio educativos são fundamentais pois conscientizam a sociedade de sua responsabilidade para com essa questão por meio da

informação e educação em saúde, considerando a educação como um valioso instrumento de transformação social. Esse fato explica em grande parte o déficit de oferta em prejuízo ao aumento da demanda nos hemocentros, bancos de sangue e hospitais.

Estratégias Institucionais

Sensibilizar doadores de primeira vez que atendem ao critério de seleção a se tornarem doadores voluntários e habituais se faz necessário para se manter um fornecimento de sangue adequado, seguro e sustentável. O modo como o doador é tratado no dia da doação, e seu acompanhamento foram apontados na literatura como uma forma de estratégia. Neste estudo, classificada como estratégias na esfera Institucional.

Relativo às estratégias institucionais, a literatura apontou um registro de medidas e ações voltadas para a satisfação do doador de sangue. Todos os artigos pesquisados que abordavam a importância da melhoria do atendimento nas UH como estratégia de captação mostraram que a satisfação do doador esta positivamente relacionada à intenção de retorno para uma futura doação.

A fim de aumentar a quantidade de doadores espontâneos, e desta forma atingir as metas do Ministério da Saúde, é preciso melhorar o processo de trabalho. Assim, como um tipo de estratégia institucional para avaliar o processo de trabalho, Colli (2009) utiliza como estratégia, um instrumento de avaliação que possibilite identificar a percepção do doador em relação às diferentes etapas do processo de doação, bem como as áreas de insatisfação que se reflete em impedimentos para o retorno espontâneo deste doador.

Este processo de avaliação proposto por Colli (2009) deve ser permanente e sistemático, articulado às ações implementadas. Também deve reorientar estratégias desenvolvidas, fornecer elementos para a transformação das práticas sanitárias e mensurar impactos das ações sobre a organização dos serviços, com o objetivo de conhecer especificamente aqueles itens que merecem atenção. Este processo de avaliação constitui uma etapa essencial do processo de planejamento e de administração do setor.

Na perspectiva da fidelização de doadores, Giacomini (2010) e Ludwig (2005) em seus estudos apontam que os doadores precisam se sentir seguros e satisfeitos quanto ao processo, sendo estes alcançados a partir do conhecimento das necessidades, percepções, e do comportamento dos doadores em relação a sua doação. Também,

apresentam que é importante a concentração de esforços durante a primeira doação para assim transformar o não doador em doador de repetição. Neste sentido, salienta que estes esforços devem ser implementados através da persuasão, do bom atendimento e informações prestadas com clareza a respeito de todos os procedimentos.

Outra estratégia foi abordada por Giacomini (2010) e Rodrigues (2011) em seus estudos, onde apontam que a utilização de um sistema de aviso/convocação, utilizando o recrutamento telefônico, envio de correspondência ou internet, pode ser eficiente. Este tipo de abordagem é relatado no Manual do Ministério da Saúde (2001) como estratégia de comunicação por meio de contato indireto.

Rodrigues (2011) também relata sobre o acolhimento como um tipo de estratégias institucionais. Assim, refere que o acolhimento é uma estratégia de captação de doadores de sangue. Detalha que o acolhimento é uma ferramenta eficaz, mas que necessita da capacitação e da boa vontade dos profissionais.

Bom atendimento aos doadores, fácil acesso à doação em locais como igrejas e supermercados, remoção de barreiras que dificultam a doação, assim como aumentar a oportunidade de coletas, especialmente em locais de trabalho e com a devida dispensa, são fatores apontados por Rodrigues (2011) que contribuem para a conquista e a retenção de doadores.

Borges (2005) em sua pesquisa no Hemocentro da cidade de Ribeirão Preto, no Estado de São Paulo, desenvolveu um questionário objetivando mensurar a satisfação dos doadores de sangue. Assim, investigou a satisfação segundo três domínios: acessibilidade/conveniência, aspectos técnicos e aspectos interpessoais. Em seus achados, identificou que a satisfação é maior nos itens relacionados aos aspectos técnicos e interpessoais. E, já a insatisfação dos doadores concentrou-se sobre a dificuldade para chegar ao hemocentro e o tempo gasto na doação.

O questionário de Borges (2005) avaliou também os motivos da doação e os sentimentos experimentados durante a doação. Assim, observou que entre os indivíduos que doam a pedido de familiares há uma frequência maior de novos doadores. E entre os novos doadores estão presentes sentimentos como o medo e a ansiedade.

Corroborando com a discussão apresentada por Borges (2005) a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), afirma que a utilização de um Formulário de Pesquisa de Satisfação do doador tem como objetivo principal aumentar a fidelização do doador, pois através deste, pode-se comunicar ao doador que seu conforto e conveniência são importantes para a instituição captadora. (Opas,2004).

Enfatizando ainda a questão do retorno do doador de sangue, Santos (2011) destaca a facilidade de acesso ao serviço de hemoterapia como um dos fatores que contribuem para motivação à doação, essa é uma informação importante a ser considerada no planejamento das estratégias.

No Brasil é crônico o déficit no número de doadores de sangue para atender à demanda de transfusões. Diante das inúmeras dificuldades encontradas pelos hemocentros em manter os estoques adequados de sangue, Araújo (2010) descreve que para mudar este quadro é importante dedicar atenção ao monitoramento do perfil sócio demográfico e padrão de retorno dos doadores, imprescindível para identificar os grupos de doadores com maiores probabilidades de tornarem-se doadores de repetição.

Sendo fundamental concentrar a atenção neste grupo potencialmente mais receptivo para aumentar efetividade do recrutamento. Embora seja essencial empreender esforços na captação de pessoas sem antecedentes de doação, uma maior frequência de doações de retorno possibilitaria, ao mesmo tempo, a ampliação do atendimento à demanda crescente por sangue. Como também a garantia de bolsas de sangue com maior segurança para o receptor e a redução do custo da coleta. Os doadores regulares apresentam consistentemente uma menor inaptidão sorológica, diminuindo o número de exames desprezados nos retestes.

Relativo à satisfação e acessibilidade de doadores de sangue, o Manual do Ministério da Saúde (2001) orienta algumas medidas que podem ser adotadas pelas Unidades Hemoterápicas (UH) para facilitar a captação de doadores. Como, por exemplo, o agendamento das doações e criação de horários de acordo com as possibilidades do doador; descentralização da coleta; e disponibilização de estacionamento para doadores, o objetivo destas ações é aumentar a satisfação do doador e as chances de que ele se torne um doador de repetição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Manual do Ministério da Saúde recomenda que ações sejam realizadas para a efetividade da captação e fidelização de doadores de sangue no Brasil. Através de um manual com orientações essenciais, a proposta de captação de doadores de sangue estrutura dimensões a serem consideradas para a implementação do serviço de hemoterapia nacional e regional, com uma abordagem técnica, objetiva, e que direciona o que deve ser feito.

Mas, neste manual, não há o detalhamento operacional de estratégias, isto é, orientação de como fazer. Pois a escolha de uma técnica para implementar uma

estratégia depende de diversos fatores, como a contextualização do serviço e os objetivos da instituição. Neste sentido, com os resultados deste estudo observou-se na literatura científica dois tipos temáticos de estratégias realizadas, constituídas pelas estratégias institucionais e sociais.

Os artigos que abordavam estratégias, do tipo institucionais, apontavam a importância da melhoria do atendimento no momento da doação, principalmente a primeira, para o alcance da satisfação do doador. Sobre esta questão, o Manual de captação do Ministério da Saúde enfatiza que a satisfação do doador está positivamente relacionada à intenção de retorno para uma futura doação.

Outras estratégias para atingir a satisfação do doador, também de cunho institucional, foram encontradas na literatura. Como, por exemplo, a criação de instrumentos que avaliem o serviço e a satisfação do doador, sendo considerado fundamental que sejam respondidos pelos usuários do serviço. Possibilitando, assim, a identificação da percepção do doador em relação às etapas do processo e questões que mereçam atenção.

A utilização da persuasão, do bom atendimento, qualidade das informações prestadas, com clareza e desmistificando mitos e tabus, também foram estratégias apontadas na literatura, como ações institucionais que podem ser implementadas dentro do serviço. Para, assim, manter e aumentar os resultados na captação e fidelização de doadores. Outros aspectos, como a agilidade no atendimento, facilidade de acesso e buscar conhecer as necessidades e comportamento dos doadores também foram apontadas como estratégias institucionais.

Quanto ao grupo de estratégias classificadas como sociais, abordavam medidas de sensibilização dos jovens, educação da população, socialização de informações a respeito do tema, melhoria das campanhas, entre outras. Neste sentido, o Manual do Ministério da Saúde afirma que o trabalho de captação deve ser permanente na conquista do doador, e que nessa perspectiva, faz-se necessário a preparação de captadores num esforço integrado e harmônico com todos os profissionais da Unidade Hemoterápica (UH) para que sejam capazes de desencadear ações transformadoras da sociedade.

Assim, diante dos resultados encontrados e das estratégias identificadas, considera-se que há na literatura exemplo de algumas formas de ações a serem implementadas nos serviços de saúde para a captação de doador. Estas estratégias podem servir de reflexão para os gestores e profissionais de saúde dos serviços de

saúde. Sugere-se que estudos possam ser desenvolvidos no sentido de avaliar a real eficácia destas estratégias.

Verifica-se que as estratégias, discutidas e apresentadas nos artigos, sincronizam com as medidas apontadas no Manual do Ministério da Saúde para captação. Mas, na maioria dos estudos encontrados não se verifica as reais adversidades ou facilidades e resultados encontrados por instituições ao realizarem tais estratégias. Talvez uma descrição real de uma implementação, estratégica ou operacional, seria favorável ao incentivo de outras unidades de saúde na sua realização.

Contudo, diante das estratégias identificadas na literatura, considera-se fundamental a integração das autoridades com as instituições de saúde, para o incentivo ao desenvolvimento de projetos que visem à orientação educativa da população para a importância da doação de sangue na sociedade. Assim, a mobilização de uma ação conjunta entre as unidades hemoterápicas, secretaria municipal e estadual de saúde e comunidade auxiliaria na implementação de estratégias contínuas e direcionadas a potenciais doadores.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Fábila M. R; FELICIANO, Katia V. O; MENDES, Marina F. M; FIGUEIROA, José N. Doadores de sangue de primeira vez e comportamento de retorno no Hemocentro Público do Recife. *Revista Brasileira Hematologia Hemoterapia*. 2010; 32(5): 384-390. Rio de Janeiro, 2010.

BASTOS, Maria. L. A.; VILELA, Rosana Q. B; SILVA, Sonia M. C. O ato de doar sangue sob a ótica de técnicos e doadores. *Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia*, 23 (2): 101-103. Rio de Janeiro, 2001.

BENETTI, Salete R. D; LENARDT, Maria H. Significado atribuído ao sangue pelos doadores e receptores. *Revista Texto Contexto Enfermagem*, 15(1): 43-50. Florianópolis, 2006.

BORGES, Vera L; MARTINEZ, Edson Z; BENDINI, Marise H; COSTA, Maria A. G. F; Ferreira, Sueli C. L. Avaliação da Fidedignidade de um Instrumento Voltado à Satisfação do Doador de Sangue. *Revista Brasileira de Epidemiologia* 2005; 8(2): 177-86. São Paulo, 2005.

BRASIL, Lei 10.205, 21 de março 2001. Diário Oficial [da] Republica Federativa do Brasil, Poder Legislativo, Brasília, DF, 22 mar. 2001. Seção 1, p. 01 e 02.

BRASIL, Ministério da Saúde. Notícias: 03/03/2011 às 15h53. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/aplicacoes/noticias/default.cfm?pg=dspDetalheNoticia&id_area=124&CO_NOTICIA=12274> Acesso em 12 de maio de 2011.

BRASIL, Portaria nº 1353, 13 de junho de 2011. Diário Oficial [da] Republica Federativa do Brasil, Ministério da Saúde, Brasília, DF, 14 jun.2011. Seção 1, p.27 a 45.

BRASIL, Resolução de Diretoria Colegiada - RDC nº 153, 14 de junho de 2004. Diário Oficial [da] Republica Federativa do Brasil, Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Brasília,DF,24 jun.2004.Seção1, p.68 a 83.

BRASIL, Resolução de Diretoria Colegiada - RDC nº 57, 16 de dezembro de 2010. Determina o Regulamento Sanitário para Serviços que desenvolvem atividades relacionadas ao ciclo produtivo do sangue humano e componentes e procedimentos transfusionais. Disponível em:<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2010/res0057_16_12_2010.html> Acesso em 01/11/2010.

BRENER, Stela; CAIAFFA, Waleska T.; SAKURAI, Emília; PROIETTI, Fernando A. Fatores associados à aptidão clínica para a doação de sangue – determinantes demográficos e socioeconômicos. *Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia* 2008; 30(2): 108-113. Rio de Janeiro, 2008.

CARAM, Camila; CASTRO, Mônica S. M; CAIAFFA, Waleska T; OLIVEIRA, Claudia D. L; PROIETTI, Anna B. F. C; ALMEIDA, Maria C. M; BRENER, Stela; PROIETTI, Fernando A. Distribuição espaço-temporal dos candidatos à doação de sangue da Fundação Hemominas, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, nos anos de 1994 e 2004. *Caderno de Saúde Pública*, 26(2): 229-239, Fev. Rio de Janeiro, 2010.

COLLI, Leonardo D; BASSI, Liana L.; OMOTTO, Claudete A.; REHME, Lucia H. M.; MATSUO, Tiemi. O papel do usuário na organização do setor de coleta de sangue do Hemonúcleo de Apucarana, Paraná, Brasil. Revista Brasileira de hematologia e hemoterapia, 2009; 31(2): 98-103. Rio de Janeiro, 2009.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução COREN nº 306/2006. Dispõe sobre Normatização da atuação do Enfermeiro em Hemoterapia. Disponível em: <<http://site.portalcofen.gov.br/node/4341>> Acessado em 01/11/2010.

CUNHA, Balduino G. F; DIAS, Mardonio R. Comunicações persuasivas e doação regular de sangue: um estudo experimental. Caderno de Saúde Pública do Rio de Janeiro, 24 (6):1407-1418, jun, Rio de Janeiro, 2008.

DIAS, Maria A. M. O enfermeiro na Hemovigilância: sua formação e competência. Escola de Enfermagem Anna Nery, Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro: UFRJ, 2009.

Ferreira, Aurélio B. de Hollanda. Dicionário Aurélio da língua portuguesa – Ed. Histórica 100 Anos. 5º edição 2010. Rio de Janeiro: Ed. Positivo, 2010.
GIACOMINI, Luana; FILHO, Wilson D. L. Estratégias para fidelização de doadores de sangue voluntários e habituais. Acta Paulista de Enfermagem; 23(1): 65-72. São Paulo, 2010.

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa, 5ª ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

LOURENÇON, Adriana F. Modelos de Análise de Sobrevivência aplicados ao Estudo do Comportamento de Retorno do Doador de Sangue. Ribeirão Preto – SP: USP, 2007. 155 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2007.

LUDWIG, Sílvia T; Rodrigues, Alziro C. M. Doador de Sangue: uma visão de marketing. Caderno de Saúde Pública do Rio de Janeiro, 21(3): 932-939 mai-jun de 2005. Rio de Janeiro, 2005.

MINAYO, M. C. S; DESLANDES, S. F; CRUZ NETO, O; GOMES, R. Pesquisa Social – Teoria, método e criatividade. 22ª Ed. Petrópolis (RJ): Vozes; 2003.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Coordenação Nacional de DST e AIDS. Gerência Geral de Sangue e Hemoderivados: Captação de Doadores de Sangue. 64 p. Brasília, 2001.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1.376 de 19 de novembro de 1993. Aprova alterações na Portaria nº 721/GM de 09/08/1989, que aprova Normas Técnicas para coleta, processamento e transfusão de sangue total, componentes e derivados e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/legis/PORTARIAS/1376-93.pdf>>. Acessado em 01/11/2010.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. Fazendo a diferença: captando doadores de sangue voluntários, não remunerados. 172 p. Brasília, 2004.

PEREIMA, Rosane S. M. R; ARRUDA, Mariluz W; REIBNITZ, Kenya S;

GELBCKE, Francine L. Projeto escola do centro de hematologia e hemoterapia de Santa Catarina: uma estratégia de política pública. Revista Texto Contexto Enfermagem, Jul-Set; 16(3): 546-52. Florianópolis, 2007.

PEREIMA, Rosane S. M. R; REIBNITZ, Kenya S; MARTINI, Jussara G; NITSCHKE, Rosane G. Doação de Sangue: solidariedade mecânica versus solidariedade orgânica. Revista Brasileira de Enfermagem, mar-abr; 63 (2): 322-7. Brasília, 2010.

PEREIRA, Thiago S; BASTOS, João L. Doação de sangue entre estudantes de medicina da Universidade Federal de Santa Catarina. Arquivos Catarinenses de Medicina Vol. 38, nº. 2, de 2009. 1806-4280/09/38 - 02/105. Santa Catarina, 2009.

POLIT, D.F; BECK, C.T; HUNGLER, B.P. Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização. p.358.5ed.Porto Alegre:Artmed, 2004.

RODRIGUES, Rosane S. M; REIBNITZ, Kenya S. Estratégias de Captação de Doadores de Sangue: Uma Revisão Integrativa da Literatura. Revista Texto Contexto Enfermagem de Florianópolis, 2011 Abr-Jun; 20(2): 384-91. Santa Catarina, 2011.

SANTOS, Nereida L. P; STIPP, Marlucci A. C. O itinerário de doadores de sangue: reflexões acerca da micropolítica no cuidado de enfermagem. Physis Revista de Saúde Coletiva, 21 [1]: 283-298. Rio de Janeiro, 2011.

SMELTZER, Suzanne C.; BARE, Brenda G. Brunner & Suddarth Tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica, 10ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2006.

BRASIL, Ministério da Saúde. Notícias: 14/06/2010 às 11h22. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/aplicacoes/noticias/default.cfm?pg=dspDetalleNoticia&id_area=124&CO_NOTICIA=11427> Acesso em 30 de maio de 2011.

SPANO, Cláudia M. S. Estudo de algumas etapas do processo de seleção dos primeiros doadores de sangue do Centro Regional de Hemoterapia de Ribeirão Preto - SP. Ribeirão Preto - SP: USP, 2004. 114 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2004.

SWEENEY, Joseph D.; RIZK, Yvonne. Manual Prático de Hemoterapia, 1ª ed. Rio de Janeiro: Revinter, 2005.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. A introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

ZAGO, Alethea; SILVEIRA, Mariângela F; DUMITH, Samuel C. Prevalência de doação de sangue e fatores associados, Pelotas, RS. Revista de Saúde Pública 44(1): 112-20. Rio Grande do Sul, 2010.

Recebido em 10/03/2013
Versão final reapresentada em 22/04/2013
Aprovado em 22/05/2013