

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM RESIDÊNCIA
MULTIPROFISSIONAL INTEGRADA EM GESTÃO E ATENÇÃO
HOSPITALAR NO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE**

Leticia Carlesso

**AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DE ESTRATÉGIAS
IMPLEMENTADAS EM UM HEMOCENTRO PARA AUMENTAR A
DOAÇÃO DE SANGUE**

**Santa Maria, RS
2016**

Leticia Carlesso

**AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DE ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS
EM UM HEMOCENTRO PARA AUMENTAR A DOAÇÃO DE SANGUE**

Artigo apresentado ao Curso de Pós-Graduação do Programa de Residência Multiprofissional Integrada em Gestão e Atenção Hospitalar no Sistema Público de Saúde, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Especialista em Gestão e Atenção Hospitalar no Sistema Público de Saúde com ênfase em Hematologia-Oncologia**

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Nara Marilene Oliveira Girardon-Perlini
Co-orientadoras: Prof^ª. Ms. Silvani Vieira
Ms. Viviani Viero

**Santa Maria, RS
2016**

Leticia Carlesso

**AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DE ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS
EM UM HEMOCENTRO PARA AUMENTAR A DOAÇÃO DE SANGUE**

Artigo apresentado ao Curso de Pós-Graduação do Programa de Residência Multiprofissional Integrada em Gestão e Atenção Hospitalar no Sistema Público de Saúde, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Especialista em Gestão e Atenção Hospitalar no Sistema Público de Saúde com ênfase em Hematologia-Oncologia**

Aprovado em 14 de abril de 2016:

Nara Marilene Oliveira Girardon-Perlini, Prof^a, Dr^a
(Presidente/Orientadora)

Leodi Conceição Meireles Ortiz, Dr^a (HUSM/UFSM)

Rafaela Andolhe, Prof^a, Dr^a (UFSM)

Santa Maria, RS
2016

EFFECTIVENESS EVALUATION OF STRATEGIES IMPLEMENTED IN A BLOOD CENTER TO INCREASE BLOOD DONATION

Leticia Carlesso, Cristiane Ferreira dos Santos, Rosane de Fátima da Silva Guimarães, Suzel Lima da Silva, Viviani Viero, Silvani Vieira, Nara Marilene Oliveira Girardon-Perlini

ABSTRACT

The blood donation in Brazil has been below the recommended objective by WHO. Many patients are not treated, concerning to blood transfusion and blood components. Aiming to contribute to the Blood Center of Santa Maria, Rio Grande do Sul, different strategies were developed to increase the number of voluntary blood donors. This study has as objective verify the effectiveness of the developed strategies, comparing the quantity of able donors in the Blood Center, as also the blood repressed demand and blood components of the University Hospital of Santa Maria (HUSM), before and after the conducted actions. It is a comparative study with a quantitative approach. The research was operationalized from gathering information in the database of the Blood Center, comparing the number of received donations before and after the implemented actions in the blood center. In the University Hospital of Santa Maria was done an analysis of the repressed demand, from documentary sources, with the hemotherapy service. The data were analyzed using descriptive statistics. The results showed that the number of donations in general, increased, especially in the last month in which the interventions were performed. However, the total quantity of voluntary blood donations decreased and voluntary donations of platelets by apheresis increased. In the studied period, the hospital decreased the repressed demand. It is concluded that the implemented strategies were effective to increase the donation, especially of platelets, being necessary the development of permanent actions to keep constant the captation of blood donors.

Keywords: Hemotherapy Service. Blood Donors. Blood Banks.

AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE DE ESTRATÉGIAS IMPLEMENTADAS EM UM HEMOCENTRO PARA AUMENTAR A DOAÇÃO DE SANGUE

Leticia Carlesso, Cristiane Ferreira dos Santos, Rosane de Fátima da Silva Guimarães, Suzel Lima da Silva, Viviani Viero, Silvani Vieira, Nara Marilene Oliveira Girardon-Perlini

RESUMO

A doação de sangue no Brasil tem estado abaixo da meta preconizada pela OMS, sendo que muitos pacientes não são atendidos com relação à transfusão de sangue e hemocomponentes. Visando contribuir com o Hemocentro de Santa Maria, Rio Grande do Sul, desenvolveu-se diferentes estratégias para aumentar o número de doadores voluntários de sangue. O presente estudo tem como objetivo verificar a efetividade das estratégias desenvolvidas, comparando o número de doadores aptos no hemocentro, além da demanda reprimida sangue e hemocomponentes do Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM), antes e após as ações realizadas. Trata-se de um estudo de caráter comparativo, com abordagem quantitativa. A investigação foi operacionalizada a partir do levantamento de informações em banco de dados do Hemocentro, comparando-se o número de doações efetivadas antes e após as ações implementadas. No HUSM foi realizada uma análise da demanda reprimida, a partir de fontes documentais, junto ao serviço de hemoterapia. Os dados foram analisados com base na estatística descritiva. Os resultados mostraram que o número de doações em geral, aumentou, principalmente no último mês em que as intervenções foram realizadas. Contudo, as doações voluntárias de sangue total diminuíram e as doações voluntárias de plaquetas por aférese aumentaram. No período estudado o hospital apresentou redução da demanda reprimida. Conclui-se que as estratégias implementadas foram efetivas para aumentar a doação principalmente de plaquetas, sendo necessário o desenvolvimento de ações permanentes para manter a captação de doadores de sangue constante.

Palavras-chave: Serviço de Hemoterapia. Doadores de Sangue. Bancos de sangue.

INTRODUÇÃO

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). Os hemocomponentes são utilizados há mais de 50 anos e são essenciais à prática médica atual. Sua coleta, acondicionamento e processamento envolvem etapas altamente especializadas cuja produtividade depende da disponibilidade de doadores voluntários (Sekine e col., 2008). Este, portanto, pode ser considerado um dos maiores desafios enfrentados pelos hemocentros, o de assegurar a obtenção e distribuição de sangue segura e de forma sustentável, por meio da captação e da fidelização de doadores de sangue voluntários (Lopes e col., 2012).

Apesar da necessidade cada vez maior de doadores de primeira vez, uma maior frequência de doações de repetição possibilitaria, ao mesmo tempo, a ampliação do atendimento à demanda crescente por hemocomponentes, a garantia de bolsas de sangue com maior segurança para o receptor e a redução do custo da coleta (Ludwig; Rodrigues, 2005).

O tipo de doação e o tipo de doador de sangue são classificados segundo os critérios adotados pelo Ministério da Saúde de acordo com a Portaria MS/GM nº 2.712, de 12.11.2013, sendo que se denomina *doação espontânea*, aquela realizada sem qualquer forma de benefício para o doador e que compreenda a doação de uma unidade de sangue ou de um de seus componentes; *doação de reposição* é adoção advinda do indivíduo que doa para atender à necessidade de um paciente. É feita por pessoas motivadas pelo próprio serviço, pela família e por amigos para repor o estoque de hemocomponentes do serviço de hemoterapia; *doação autóloga* é doação do próprio paciente para seu uso exclusivo; e *doação por aférese*, aquela em que possibilita a retirada de apenas uma das células do sangue total (Brasil, 2013a).

A captação de doadores de sangue é uma atividade voltada ao desenvolvimento de programas que façam com que a população se conscientize quanto à importância da doação voluntária (Giacomini; Filho, 2010). Uma das formas para tal seria a possibilidade da promoção social de conscientização e sensibilização das pessoas para a doação de sangue como ato de cidadania, solidariedade e preservação da vida humana (Lopes e col., 2012).

A divulgação sobre doação de sangue em meios de comunicação tem sido uma estratégia utilizada incessantemente para atingir principalmente a população de doadores voluntários de primeira vez, porém, é imprescindível garantir que àqueles que já doaram alguma vez, mantenham seu vínculo como doador, na perspectiva de manter os estoques mínimos de sangue e hemocomponentes nos hemocentros.

Nesta perspectiva, algumas estratégias específicas de captação são passíveis de serem realizadas com o intuito de alcançar este público. Galego e col. (2010) e Giacomini; Filho (2010) apontam em seus estudos, que a utilização de um sistema de aviso/convocação, utilizando o recrutamento telefônico, envio de correspondência ou internet, pode ser eficiente. Outra estratégia utilizada não somente em hemocentros, mas também em unidades básicas de saúde, é o acolhimento, como um tipo de estratégia institucional, considerada uma ferramenta eficaz, que pode trazer bom atendimento aos doadores e favorecer a fidelização. Estas iniciativas necessitam, no entanto, da capacitação e da boa vontade dos profissionais (Rodrigues; Reibnitz, 2011).

Ciente dessa realidade planejou-se no decorrer das atividades desenvolvidas junto ao Programa de Residência Multiprofissional Integrada em Gestão em Atenção Hospitalar com ênfase em Hematologia-Oncologia, implementar ações visando sensibilizar e fidelizar as pessoas e os doadores voluntários num hemocentro público da região central do estado do Rio Grande do Sul.

Para tal, buscou-se, seguindo o apontado por Giacomini; Filho, (2010) e Rodrigues; Reibnitz (2011), realizar atividades de acolhimento e de marketing aos doadores. Tais estratégias fundamentam-se no pressuposto de que estas poderiam aumentar o número de doadores e repercutir nos serviços de saúde, principalmente para o Serviço de Hematologia-Oncologia do Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM) e o próprio HEMOSM (Hemocentro de Santa Maria). Considerando-se o exposto, delineou-se a seguinte questão norteadora deste estudo: Qual é a efetividade de estratégias como o Marketing Social e o Acolhimento na captação de doadores de sangue realizadas no HEMOSM, e qual seu impacto no HUSM?

O estudo tem como objetivo verificar a efetividade das estratégias desenvolvidas comparando o número de doadores aptos no HEMOSM, além da demanda reprimida de sangue e hemocomponentes do HUSM, antes e após as ações realizadas.

MATERIAIS E MÉTODOS

O estudo realizado integra um projeto guarda-chuva (Santos e col., 2016) que busca verificar a efetividade de estratégias implementadas nos meses de setembro, outubro e novembro de 2015 para ampliar a captação e a efetiva adesão dos doadores de sangue e hemocomponentes no HEMOSM e HUSM.

O estudo se classifica do ponto de vista metodológico, como uma pesquisa de caráter comparativo, de abordagem quantitativa, uma vez que procede pela investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos, com vistas a ressaltar as diferenças entre eles, possibilitando comparar grupamentos sociais, separados pelo espaço e pelo tempo (Gil, 2010). Neste caso, o evento refere-se à comparação entre o número de doações efetivadas no HEMOSM e o número de transfusões de hemocomponentes no HUSM antes e após as ações implementadas.

Num primeiro momento, para avaliar os resultados da efetividade das ações (acolhimento e marketing social) no âmbito de doações no HEMOSM, a população do estudo compreendeu os doadores de sangue total e plaquetas por aférese atendidas no período de 1º de setembro a 31 de novembro de 2015 e, para comparação, os doadores cadastrados no mesmo sistema no período de 1º de setembro a 31 de novembro de 2014. Salienta-se que as ações foram desenvolvidas no período entre setembro e novembro de 2015, o que poderia interferir no número de doadores e impactar nos dados do sistema de controle utilizado pelo hemocentro. Para análise, foram utilizados dados armazenados em fontes documentais no setor da direção da instituição sem acesso ao cadastro dos doadores.

Como critérios de inclusão foram definidos os dados efetivos de doadores de sangue cadastrados no banco de dados do hemocentro. Foram excluídas do estudo as doações autólogas de sangue total. Compuseram a amostra deste estudo as informações de 2.585 doadores de sangue.

Para realizar a coleta dos dados junto aos registros do HEMOSM, elaborou-se um instrumento específico que foi preenchido pelo próprio pesquisador, contendo informações mensais relacionadas ao número de doadores aptos e não aptos, de sangue total e plaquetas por aférese, subdivididos entre eles no tipo de doação (campanha, reposição e voluntário).

No HUSM a coleta de dados foi feita a partir de um instrumento específico contendo informações da quantidade de transfusões solicitadas no período, sendo estas transfusões: unidades de plaquetas, concentrado de hemácias, plasma fresco e crio precipitado, comparando à quantidade que foi efetivamente transfundida, por mês. Desta forma, foi possível verificar a demanda reprimida, visto que a necessidade de sangue e hemocomponentes no hospital pode ser uma variável diferente da quantidade realmente utilizada, uma vez que esta depende da disponibilidade do estoque do hemocentro. Como critérios de inclusão, foram coletados dados de transfusões de todos os tipos de hemocomponentes abrangendo todas as unidades de internação/ambulatorial do hospital.

Para análise dos dados obtidos nos dois locais do estudo, inicialmente procedeu-se a organização dos dados em planilha do programa Excel, que foram analisadas por meio da estatística descritiva (número absoluto e percentuais) e do teste de comparação de duas proporções, sendo apresentadas graficamente.

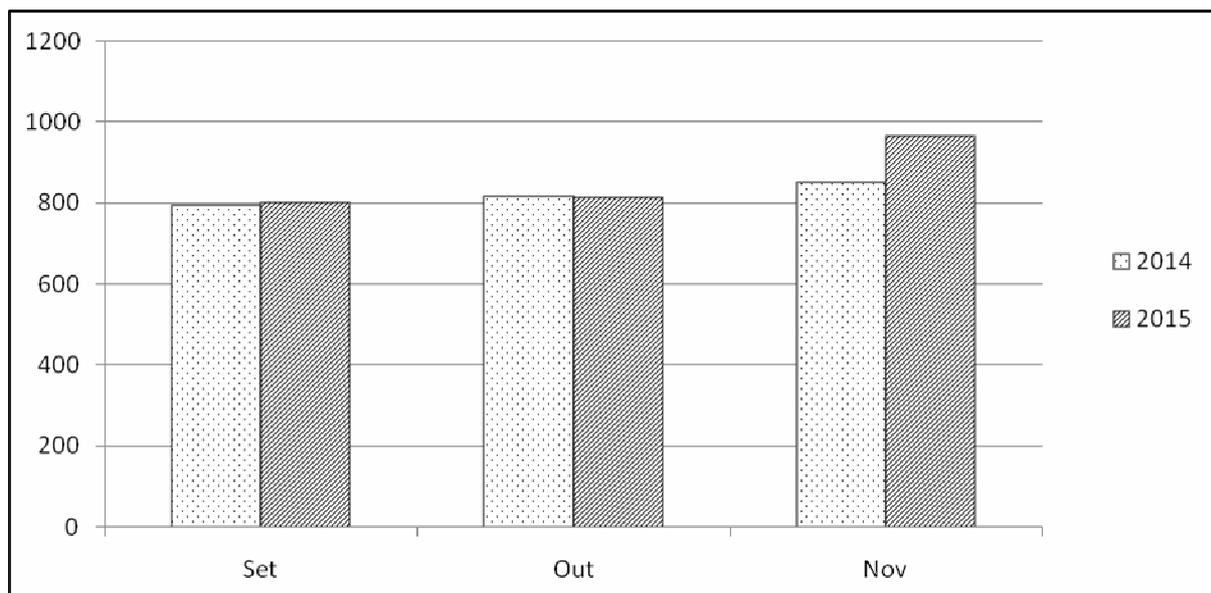
O estudo foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE 46844815.4.0000.5346) sob o número 1.189.482.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dentre os 2.830 candidatos à doação nos meses de setembro, outubro e novembro de 2014, o total de rejeições na triagem clínica foi, em média, de 12,8% por mês. Do total de 2.863 candidatos à doação no mesmo período de 2015, o total de rejeições foi de 9,7% por mês. Considerando os resultados do estudo de Menezes e col., (2015), foi possível perceber semelhança com estes resultados, uma vez que 11,9% dos indivíduos também estavam inaptos para doar. Nota-se, ainda, no presente estudo, que de um ano para o outro houve uma redução de pessoas inaptas à doação, o que pode estar relacionado ao conhecimento das pessoas sobre o processo de doação e os critérios que as impedem.

A média de indivíduos aptos à doação de sangue e hemocomponentes foi de aproximadamente 820 doadores/mês em 2014 e 860 doadores/mês em 2015, havendo um aumento no número de doações no presente ano. É possível notar que nos dois primeiros meses de intervenção houve uma similaridade no número de doadores, já no terceiro mês percebe-se um aumento neste número (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Doações de sangue total e plaquetas por aférese nos meses de setembro, outubro e novembro de 2015 (meses da intervenção) comparados aos mesmos meses de 2014.



Fonte: Dados da pesquisa. Santa Maria, 2016.

De acordo com Moura e col., (2006) é necessário que a população participe ativamente do processo de doação de sangue de forma responsável e consciente, sendo isso possível por meio de ações educativas e de mobilização social, visando à garantia da qualidade e quantidade adequada de sangue e hemocomponentes. Desta forma, quanto maior o número de candidatos esclarecidos sobre os requisitos necessários para doação, maiores serão as taxas de aptidão no momento da triagem clínica.

Com relação ao número de doações de sangue e hemocomponentes, o mês de novembro foi o único que obteve aumento significativo ($p= 0,0397$) no ano de 2015 comparado com o mesmo mês no ano anterior (2014), com 34,56% passando para 37,34%. Sugere-se que esse aumento possa estar relacionado principalmente às ações de marketing desenvolvidas no hemocentro para aumentar a captação de doadores. Estas ações se deram por meio de envio de cartas, e-mails e por telefonema àquelas pessoas em que o prazo para realizar uma nova doação já havia vencido (três meses para mulheres e 2 meses para homens). Nos meses de setembro e outubro, nos quais não foram observadas alterações nos números de doadores, infere-se a possibilidade de ser decorrente do método utilizado para avaliar se as pessoas acessadas pelas ações de sensibilização realizaram doação de sangue, pois ocorreu muito próximo às intervenções. Convém destacar que as ações de marketing são importantes para a captação de doadores, sendo necessária a utilização de estratégias

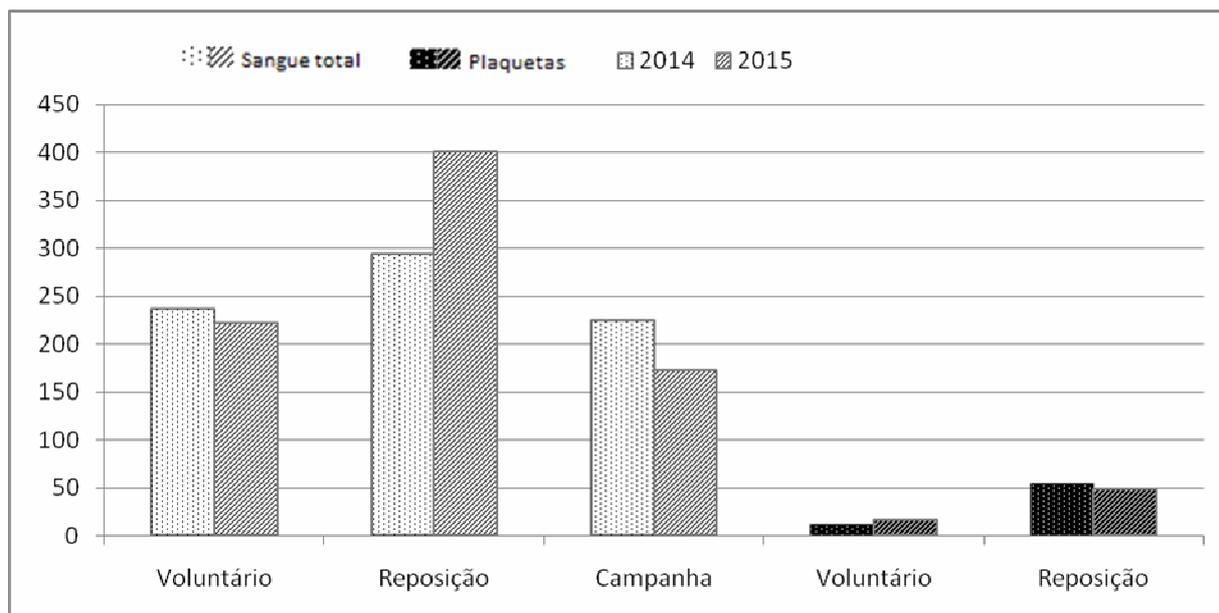
consistentes para tornar a doação de sangue, parte de hábitos e valores da população (Rodrigues; Reibnitz, 2011).

As ações de acolhimento na sala de espera estão direcionadas à fidelização do doador, “fidelizar o doador é torná-lo doador de repetição, ou seja, conquistá-lo para que doe sangue regularmente, ao menos duas vezes ao ano” (Brasil, 2013a). O hemocentro de Santa Maria não dispõe de profissional regular que possa realizar atividades de acolhimento na sala de espera, entretanto, a acolhida ao usuário passa a ser realizada em todas as fases do processo da doação, o que não a desvaloriza. A atividade consistiu em realizar o acolhimento do usuário por meio de um álbum seriado explicativo sobre o processo de doação de sangue e hemocomponentes, desta forma, enquanto o doador aguardava ser chamado para iniciar a triagem, era convidado à participar. É necessário ressaltar que de acordo com Cardoso (2008), a recepção ao doador é tão importante que necessita ser perfeita e administrada com muita disciplina, precisa acolhê-lo, oferecer o melhor atendimento em um ambiente agradável e confortável, de modo a conquistar a confiança do mesmo. Além do mais, a escuta ativa realizada pelo profissional propicia oportunidade para o doador expressar o que sabe, pensa e sente, tornando um momento de socialização do conhecimento sobre as suas necessidades e de como satisfazê-las (Araújo e col., 2011).

Sendo assim, as ações de acolhimento na sala de espera do HEMOSM foram estratégias utilizadas no mesmo período para que os doadores se sentissem sensibilizados e dispostos a voltar e realizar outras doações, independente de ser um doador de reposição ou um doador voluntário. Embora sejam ações que apresentem resultados, este somente poderia ser avaliado passado o intervalo necessário para uma nova doação, que é para os homens de no mínimo dois meses, não excedendo quatro doações por ano; e para mulheres no mínimo de três meses, não excedendo três doações por ano (Brasil, 2013b).

As doações de sangue total foram realizadas por doadores voluntários, doadores de reposição e doadores em campanhas realizadas nos municípios da região. As doações de plaquetas por aférese foram realizadas por doadores voluntários e de reposição. No Gráfico 2 estão apresentadas as quantidades por tipo de doação, por mês e ano.

Gráfico 2 – Tipo de doação para sangue total e plaquetas por aférese antes e após as intervenções.



Fonte: Dados da pesquisa. Santa Maria, 2016.

É possível perceber que o número de doações de sangue total por reposição aumentou comparando os anos de 2014 e 2015. Esta doação que é feita dirigida a um paciente específico, representou um aumento de 36,3%, comparado ao ano anterior. Em uma pesquisa realizada em três centros de doação de sangue do Brasil (Carneiro-Proietti e col., 2010), foram encontrados resultados entre 24,3% e 53,6% de doações realizadas por reposição. Neste estudo, a média deste tipo de doação foi de 68,8%, ultrapassando o encontrado nesses locais. Em contrapartida, a doação voluntária e por campanha diminuiu em 6,3% e 23,1%, respectivamente.

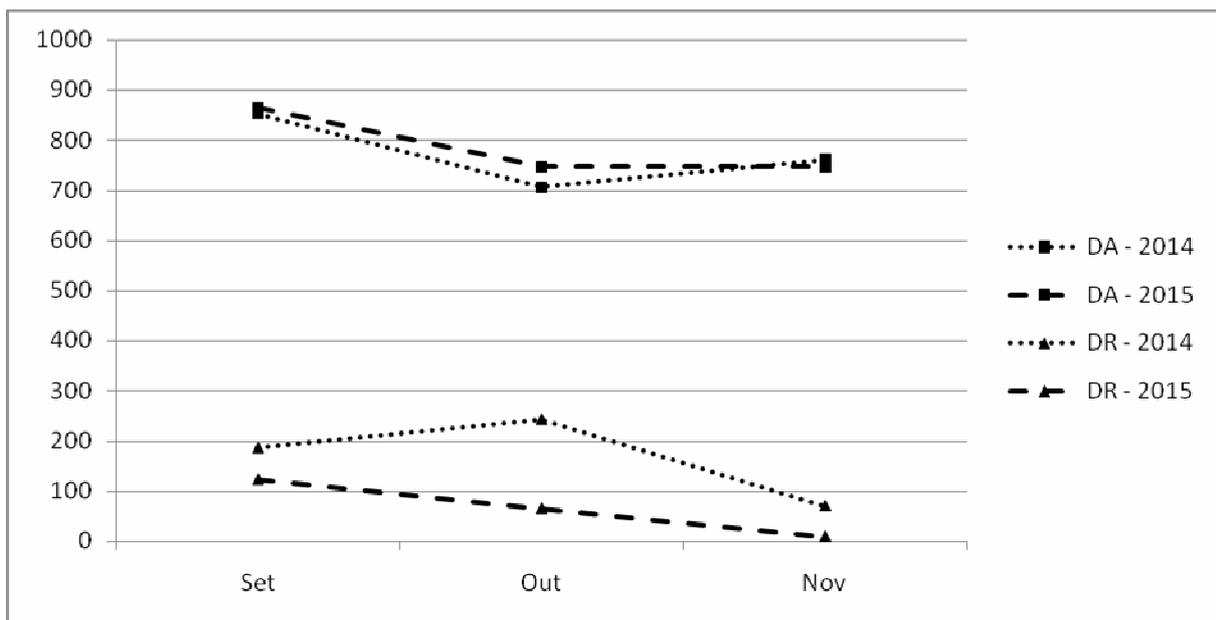
Quanto à doação de plaquetas por aférese, pode-se perceber um aumento considerável no número de doadores voluntários (54,5%) comparado ao ano anterior, e uma pequena redução das doações de reposição (9,2%). Com base nos dados coletados em banco de dados no setor de hemoterapia do hospital, há aproximadamente um ano o HUSM não tem apresentado dificuldade em suprir a demanda de sangue com relação à maioria dos hemocomponentes, exceto para plaquetas. Sendo assim, considera-se positivo o aumento de doadores voluntários de plaquetas por aférese, já que, sabe-se da importância do aumento no número destes para não depender de doadores de reposição. A doação por reposição causa angústia aos familiares dos pacientes necessitados, os quais geralmente são responsabilizados pela busca de doadores.

Além disso, conforme destaca Reginato; Andrade (2008), a população ainda desconhece a necessidade da transfusão de sangue causada por diversas situações de saúde,

pensando que é um problema fácil de ser resolvido pelos parentes, pelas instituições militares ou pelos profissionais da área da saúde. No entanto, ações educativas e de sensibilização devem ser desenvolvidas, de forma que desperte a solidariedade da população. Em uma pesquisa internacional, realizada para investigar o motivo para a doação de sangue total, concluiu-se que as razões mais frequentemente relatadas para doar sangue pela primeira vez foram 'influência de um amigo' (47,2% dos doadores) e marketing (23,5% de doadores). Com relação a continuar a doar sangue, o altruísmo e a responsabilidade social foram os motivos mais frequentes, com 68,4% e 16,0% das respostas, respectivamente. Além disso, na mesma pesquisa, outro dado interessante pesquisado foi com relação ao obstáculo mais comumente relatado para se tornar um doador de sangue regular, sendo encontrado em primeiro lugar a 'preguiça' (19,1%), seguido por "medo de agulhas" (10,5%). (Sojka; Sojka, 2007).

No que diz respeito ao cenário da demanda de sangue e hemocomponentes do HUSM, são feitas transfusões de hemácias, plaquetas, plasma fresco, e em menor quantidade de crio precipitado. Com base nos registros de transfusão do banco de sangue do hospital, a maioria dos hemocomponentes tem sua necessidade suprida, entretanto, a falta de plaquetas é uma realidade que angustia os profissionais da saúde e, na maioria das vezes, causa transtorno aos familiares dos pacientes que dependem deste componente sanguíneo (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Demanda de plaquetas no Hospital Universitário antes e após as intervenções realizadas.



DA: Demanda atendida

DR: Demanda reprimida

Fonte: Dados da pesquisa. Santa Maria, 2016.

Com base nos resultados obtidos, nota-se que houve uma progressiva redução na demanda reprimida de plaquetas do Hospital Universitário no ano de 2015, ou seja, diminuiu o número de pacientes que não foram atendidos, comparado ao ano de 2014. Em relação à demanda atendida percebe-se que esta apresentou um pequeno aumento em 2015.

A necessidade deste componente sanguíneo se dá em pacientes com trombocitopenia, sendo que é utilizado na prevenção de hemorragia espontânea, que pode ocorrer em pacientes que apresentam contagens de plaquetas abaixo de $10.000/\text{mm}^3$, realidade de pacientes hemato-oncológicos em tratamento quimioterápico (Razouk; Reiche, 2004). Por mais que “as estatísticas mundiais mostram que as doações de sangue não acompanham o aumento das transfusões” (Rodrigues; Reibnitz, 2011), os dados do presente estudo demonstram que houve maior atendimento aos pacientes que necessitaram de plaquetas, mesmo com aumento da demanda. Este resultado é positivo considerando-se tratar de um hospital onde o serviço de Hematologia-Oncologia é referência regional e estadual no tratamento de adultos e crianças com doenças hemato-oncológicas, respectivamente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é a base para o conhecimento, e não poderia ser diferente com relação à doação de sangue, reforçar a sua importância cabe aos profissionais envolvidos no processo de doação e mais do que isso, cabe à população disseminar essa educação, que é o ato de doar sangue.

É possível afirmar que as estratégias implementadas no período do estudo foram contributivas para o aumento no número de doações de plaquetas por aférese, porém com relação à doação de sangue total não houve resultado positivo. Ações voltadas à captação de doadores de sangue precisam ser realizadas constantemente e não isoladamente, sendo necessário haver a associação de mais do que uma estratégia, assim, cada qual atinge um determinado público, com o intuito de alcançar o máximo de pessoas possíveis para manter os estoques de sangue e hemocomponentes do Hemocentro sempre em quantidades adequadas.

Com relação às limitações do estudo, o tempo para verificar a efetividade das estratégias de marketing foi muito próximo ao término das mesmas, não possibilitando um prazo maior até o doador se sensibilizar e voltar a doar. Quanto às ações de acolhimento, da mesma forma, para avaliar o retorno das pessoas que participaram da atividade era necessário

aguardar o seu tempo de intervalo de doação, que foi inviável na coleta de dados do presente estudo. Cabe ressaltar que estudos interventivos para verificar estes tipos de estratégias necessitam de acompanhamento por um maior período de tempo, o suficiente para respeitar o intervalo de uma doação e outra a cada doador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, F. M. R.; FELICIANO, K. V. O.; MENDES, M. F. M. Aceitabilidade de doadores de sangue no hemocentro público do Recife, Brasil. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v.16, n.12, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão do Trabalho na Saúde. Técnico em hemoterapia: livro texto. Brasília: MS, 2013a.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.712, de 12 de novembro de 2013. Redefine o regulamento técnico de procedimentos hemoterápicos. Brasília: MS, 2013b.

CARDOSO, A. B. Plano de comunicação para fidelizar e ampliar os doadores de sangue no Hemorio. ICICT, 2008.

CARNEIRO-PROIETTI A.B.; SABINO E.C.; SAMPAIO D.; et al. Demographic profile of blood donors at three major Brazilian blood centers: results from the International REDS-II study, 2007 to 2008. *Transfusion*, v.50, n.4, p. 918–925, 2010.

GALLEGO, M.; MUÑOZ, L.; CORTÉS, A. Características socioculturales de los donantes y no donantes de sangre en Colombia. In: GIACOMINI, L. FILHO, W. D. L. Estratégias para fidelização de doadores de sangue voluntários e habituais. *Acta Paul Enfermagem*, v.23, n.1, p. 65-72, 2010.

GIACOMINI, L.; FILHO, W.D. L. Estratégias para fidelização de doadores de sangue voluntários e habituais. *Acta Paul Enfermagem*, v.23, n.1, p. 65-72, 2010.

GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOPES, E. C.S.; GUEDES, C. C. P.; AGUIAR, B. G. C. Estratégias para a captação de doadores de sangue difundidas na literatura. Revista Acreditação, v.2, n.4, 2012.

LUDWIG S. T.; RODRIGUES A. C. M. Doação de sangue: uma visão de marketing. Caderno de Saúde Pública, v.21, n.3, p. 932-939, 2005.

MENEZES, A. G.; SOUSA, C. V; CUNHA, G. R. Motivational aspects in blood donation: An analysis under the perspective of marketing theories. Business and Management Review, v.4, n.5, p. 330-341, jan. 2015.

MOURA, A.S.; MOREIRA, C.T.; MACHADO, C.A.; et al.Doador de sangue habitual e fidelizado: fatores motivacionais de adesão ao programa. Revista Brasileira em Promoção da Saúde, v.19, n.2, 2006.

RAZOUK, F. H.; REICHE, E. M. V. Caracterização, produção e indicação clínica dos principais hemocomponentes. Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia [online], v.26, n.2, p. 126-134, 2004.

REGINATO, M. A. R. M.; ANDRADE, C. C. Captação de doadores: uma prática de educação em saúde e de mobilização social vivenciada no hemonúcleo de Guarapuava. Unicentro - Revista Eletrônica Lato Sensu, v.5, 2008. Disponível em: http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/anais/painel_saude/captacao_de_doadores.pdf. Acesso em: 05 jan 2016.

RODRIGUES, R. S. M.; REIBNITZ, K. S. Estratégias de Captação de Doadores de Sangue: Uma Revisão Integrativa da Literatura. Revista Texto Contexto Enfermagem, Florianópolis, v.20, n.2, p. 384-91, abr-jun. 2011.

SANTOS, C. F.; CARLESSO, L.; GUIMARÃES, R. F. S.; et al. Captação de doadores voluntários de sangue e hemocomponentes: contribuições de uma equipe multiprofissional. Monografia (Especialização em Gestão e Atenção Hospitalar no Sistema Público de Saúde) – Universidade Federal de Santa Maria, 2016.

SEKINE, et al., 2008. Análise do perfil de solicitações para transfusão de hemocomponentes no Hospital de Clínicas de Porto Alegre no ano de 2005. *Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia*, v.30, n.3, p. 208-212, 2008.

SOJKA E. N, SOJKA P. The blood donation experience: self-reported motives and obstacles for donations blood. *Vox Sang*, v.94, n.1, p. 56-83, 2007.